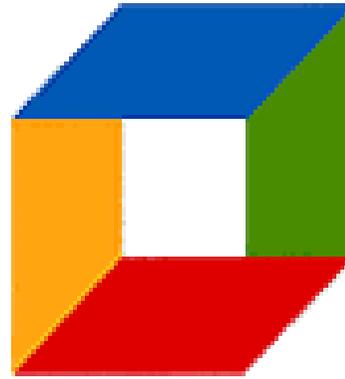


Confederación Española  
de Cooperativas  
de Consumidores  
y Usuarios



**HISPA  
COOP**

**I Encuentro de Calidad Cooperativa  
Fecha: 22 y 23 de Febrero de 2007 (Madrid)  
Ponente: Arantza Lascurain**

# Confederación de Cooperativas de Consumo Hispacoop.

Están integrados 4 sectores de gran consumo:

- Distribución alimentaria
- Libros y Cultura
- Sector Sanitario
- Sector eléctrico



# Confederación de Cooperativas de Consumo Hispacoop.

Hispacoop agrupa en total 2.441 puntos de venta, 38.750 trabajadores y 1.570.260 socios de consumo. Tiene preferentes dos áreas de interés:

- Temas de Defensa y Promoción del Cooperativismo.
- Defensa de los derechos del Consumidor.



# ¿Qué es el Barómetro de consumo?

Estudio realizado por el Instituto de Empresa desde el año 2.000. Basado en 3.200 encuestas realizadas a otras tantas personas de más de 14 años de todo el país, sobre la evolución de las expectativas de los consumidores.



# Ítems más importantes en la edición 2006

- El grado de confianza en los alimentos es de 7,26 puntos. No mejora desde el año 2003, pero la nota es buena y se mantiene.
- Incrementa la confianza en las Frutas, Verduras y Pescados.

# Confianza en los productos

– Los productos en los que los clientes más confían son los siguientes:

- **Productos con Denominación de Origen (7,6 puntos)**
- **Alimentos ecológicos (7,6 puntos)**
- **Frutas y verduras (7,6 puntos)**

# Confianza en los productos

– Los productos en los que los clientes menos confían son los siguientes:

- Alimentos transgénicos (dichos productos tienen una lenta pero sostenida mejora, de 3,4 puntos a 3,9 puntos)
- Comida rápida y comida preparada.

# En relación a la marca de los productos

Se ha mejorado la confianza en las marcas propias de distribución (de tener 6 puntos han pasado a tener 6,2 en el último año). Las de más confianza son las de mayor prestigio (han pasado de tener 7,1 puntos a tener 7,3 puntos), y las de menor confianza, las más baratas, aunque han subido hasta los 5 puntos.

# ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la información recibida?

- Solo mejoran desde el año 2002 la información sobre seguros médicos y los alimentos.
- Empeoran de forma muy llamativa la información sobre vivienda, seguros y telefonía móvil.

# ¿En que tipo de establecimientos tiene más confianza el consumidor?

- Los mercados y tiendas tradicionales son los que más confianza transmiten (7,5 puntos).
- Los que menos confianza transmiten son los restaurantes de comida rápida.

En general ha habido una mejoría de los establecimientos en estos seis últimos años.

# Información más consultada en las etiquetas

La hegemonía de la fecha de caducidad como información más consultada en las etiquetas de los alimentos (es la que con más frecuencia lee el 68% de los consumidores) solo se ve cuestionada y de lejos por la lista de ingredientes (50%).

# Información más consultada en las etiquetas

También crece la consulta a la información nutricional (%16). Es de destacar la subida que han tenido dichas consultas en los últimos 6 años.

# Credibilidad de la información

- La información dada por los dependientes ha subido en el último año de 6,2 puntos a 6,7 puntos
- Ha descendido de 7 puntos a 6.8 puntos la información emitida por los médicos.
- Las **ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES** mantienen la credibilidad en un 6,6.
- Los menos valorados a la hora de informar son los medios de comunicación y administraciones públicas (prácticamente no se mueve).

# Credibilidad de la información

El Consumidor Español, confía especialmente en:

–AMIGOS Y FAMILIARES



# Productos ecológicos

%39 de las personas han comprado en los últimos doce meses un producto ecológico. Baja la nota con respecto al año anterior (%44).

¿y ustedes que opinan?

**MUCHAS GRACIAS**