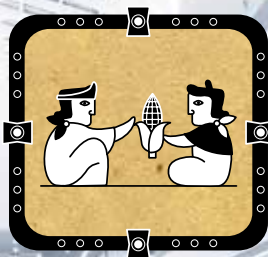


CURSOS ESPECIALIZADOS

Antes y después de una compra





Antes y después de una compra





► “El mercado de Tlatelolco” Fotografía del Mural de Diego Rivera en el que se representa el mercado de Tlatelolco.
Foto: José Martos

DIRECTORIO

Lic. Lorena Martínez Rodríguez
PROCURADORA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Prof. Ricardo Hernández Morales
COORDINADOR GENERAL
DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

Lic. Ivonne Nemer Orive
DIRECTORA GENERAL DE EDUCACIÓN
Y ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES

Yuri Calzada Ehrlich
DIRECTOR DE EDUCACIÓN
PARA EL CONSUMO

Coordinadores de los Cursos Especializados:

Lic. Maximiliano Cárdenas Denham
Dra. Angélica Irene Hernández González

COLABORADORES

Elizabeth Arana Vergara
Miguel Ángel Godínez García
María Concepción Guzmán Ramos
Claudia Islas García
Marco Antonio Lugo Barrera
Vania Martínez Ramírez
Mariana Morales Castillo
Perla C. Sánchez Bermúdez
María Alejandra Sánchez Plascencia
Lucero Guadalupe Zárate Ovalle

María Alejandra Sánchez Plascencia
CORRECCIÓN DE ESTILO

B. Patricia Martínez Rodríguez
DIRECTORA DE ARTE Y DISEÑO

INTRODUCCIÓN

Con la intención de proporcionar al promotor las herramientas que permitan atender a los propósitos institucionales, y a los intereses y necesidades de los ciudadanos (consumidores y proveedores), se han diseñado las pautas para la conducción de siete Cursos Especializados, y con ello atender las peticiones que reciben las Delegaciones de Profeco en todo el país.

Es importante precisar que los Cursos Especializados pretenden ser también una estrategia para lograr el acercamiento de la institución a la ciudadanía, con el propósito de ir conformando día con día grupos de consumidores interesados en participar en todo el curso de Educación para el Consumo, conformado por doce sesiones.

El reto de Profeco es llegar a más consumidores e informarles respecto de sus derechos al adquirir un producto o servicio. Sin embargo, además de ello, la perspectiva institucional es crear condiciones para que las relaciones comerciales entre proveedores y consumidores se establezcan en un marco de certeza jurídica, que implique una situación justa para ambas partes. Para ello, el desarrollo de Cursos Especializados sobre temas específicos de consumo, atiende al propósito de ofrecer tanto a consumidores como a proveedores la oportunidad de analizar su responsabilidad y derechos en dicha relación comercial.

En Profeco se ha vislumbrado la necesidad de impulsar la organización y participación de grupos de consumidores en acciones colectivas en materia de consumo, que beneficien a las comunidades. Por ende, en el diseño de los Cursos Especializados, también se han incluido las pautas para propiciar la participación social en la defensa de los derechos de los consumidores, a partir de la conformación de grupos que desarrollen de forma organizada diversas acciones colectivas en beneficio de su comunidad. Particularmente, Profeco pretende impulsar la participación social desde la infancia, por ello uno de los *Cursos Especializados* está dirigido a propiciar la conformación de Consejos Consultivos para Niños, con la intención de favorecer que las nuevas generaciones se desarrollen en el contexto de una cultura del consumo responsable. Finalmente, el desarrollo de cursos en tópicos específicos de consumo requiere del trabajo permanente de la institución, que desde hace algunos años ha venido impulsando en diversos sectores, y cuyos resultados se muestran en el presente texto.

ESTRUCTURA DE LOS CURSOS

El desarrollo de los cursos especializados está orientado por los siguientes propósitos:

Tema	Propósito
Antes y después de una compra	Identificar los aspectos a considerar antes y después de una compra, para practicar el consumo responsable.

El desarrollo de cada curso tiene la siguiente estructura didáctica:



LO QUE DEBE SABER EL PROMOTOR. Consiste en sugerencias para el promotor respecto de lo que debe indagar, sobre lo que debe reflexionar y lo que debe advertir para impartir el curso.



INICIO DE SESIÓN. ¿Qué sabemos sobre el tema?: Es el momento inicial en que se identificarán las ideas y nociones que el grupo tiene al respecto del tema. Consiste en propiciar la discusión en torno a preguntas que servirán de detonante para el análisis de los aspectos importantes del tópico.



DESARROLLO DEL TEMA. Lo que debemos saber. Comprende la revisión de los aspectos prácticos del tema, sustentada en los conceptos que le dan sentido a las propuestas de acción que se sugieren en el curso.



ACTIVIDAD. Manos a la obra: Es la descripción de la actividad para desarrollar el tema, en ella se señala cómo orientar a los miembros del grupo para “saber qué hacer” ante distintas situaciones que implican decisiones de consumo, o realizar acciones ante el ejercicio de los derechos como consumidor. La estrategia consiste en la presentación de un caso a los miembros del grupo quienes tendrán la tarea de identificar el problema e idear alternativas de acción.



EVALUACIÓN. Lo aprendido: Es la actividad para que los miembros del grupo identifiquen lo que han aprendido, y constituye el cierre de la actividad en el que se elabora una conclusión.



TAREAS. El itacate: Esta sección proporciona información útil para difundir con los miembros del grupo, así como pautas para que el promotor oriente a los miembros del grupo a continuar reflexionando sobre el tema.

ANTES Y DESPUÉS DE UNA COMPRA

Propósito: Identificar los aspectos a considerar antes y después de una compra, para practicar el consumo responsable.



Lo que debe saber el promotor:

El curso está dirigido a reconocer la importancia de evaluar las decisiones de consumo que tomamos.



INICIO DE SESIÓN

¿Qué sabemos sobre el tema?

El promotor pedirá a los miembros del grupo que recuerden la compra de un producto o contratación de un servicio que recientemente hayan realizado, y cada uno de ellos irá comentando lo que adquirió o contrató.

Luego el promotor preguntará ¿cómo eligieron ese producto?, y los miembros del grupo explicarán los elementos que consideraron para tomar esa decisión; a continuación, el promotor preguntará ¿evaluaron los resultados de esa compra o contratación?, y explicará que “los seres humanos evaluamos continuamente los resultados de las decisiones que tomamos, sin embargo en ocasiones no reconocemos que realizamos una valoración a partir de los resultados, en lugar de hacerlo antes de la compra, lo cual nos ayudaría a tomar mejores decisiones”.



DESARROLLO DEL TEMA

Lo que debemos saber...

ANTES Y DESPUÉS DE UNA COMPRA:

I. ANTES DE UNA COMPRA

a. Información

Respecto a la información y publicidad de los bienes y servicios, los artículos 32 al 45 del capítulo III, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señalan cómo debe ser la información y publicidad que recibimos diariamente.

a) De la información y publicidad: La información o publicidad relativa a bienes, productos o servicios que se difundan por cualquier medio o forma, deberán ser veraces, comprobables y exentos de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o

abusivas. Es **engañosa** o **abusiva** cuando refiere características o información relacionadas con algún bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdaderas, inducen a error o confusión al consumidor por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.

b) La obligación del proveedor respecto a la información y publicidad: El proveedor está obligado a entregar el bien o suministrar el servicio de acuerdo con los términos y condiciones ofrecidas o implícitas en la publicidad o información desplegadas, salvo convenio en contrario o consentimiento escrito del consumidor; es decir que debe entregarnos el bien o servicio de acuerdo con lo que dice su publicidad o información, excepto cuando lo convenimos con el proveedor o hayamos dado nuestro consentimiento por escrito.

En caso de que se presenten **violaciones** a estas disposiciones, Profeco puede ordenar al proveedor que suspenda la información o publicidad, que la corrija o sancionarlo económicamente. Por ello es importante que si detectamos alguna información o publicidad engañosa la denunciemos.

En los artículos 46 al 50 de la LFPC se estipula que las **promociones** son aquellas en donde en la compra de un bien o servicio, adicionalmente nos dan otro igual o diferente, gratis, más económico o por un sólo precio. También son las que incluyen figuras o leyendas impresas en las tapas, etiquetas, envases de los productos o dentro de ellos. Respecto a los términos **ofertas**, **baratas**, **descuentos** y **remates**, se pueden usar cuando los productos o servicios sean de la misma calidad pero a precios más bajos a los normales de la tienda.

Reglas que deben seguirse:

En los anuncios deben indicarnos condiciones, duración o volumen de los productos o servicios ofrecidos. Si no nos indica en el plazo o volumen, podemos considerarlo indefinido hasta que nos anuncien la cancelación de la promoción u oferta.

Todos los consumidores que reunamos los requisitos podremos adquirir durante el tiempo determinado o de acuerdo con la disponibilidad de los productos y servicios. Las promociones no pueden anunciarse con un precio más caro al normalmente disponible en el mercado. Si quien nos ofrece la promoción u oferta no cumple su ofrecimiento, los consumidores podemos exigirle que la cumpla, aceptar otro producto o servicio equivalente, cancelar el contrato, que nos paguen la diferencia económica entre el precio de la promoción u oferta y su precio normal sin perder el derecho a la bonificación o compensación.

De acuerdo con la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 8, Profeco sólo puede “verificar que se respeten los precios máximos establecidos en términos de la Ley Federal de Competencia Económica (LFCE), así como los precios y tarifas que conforme a lo dispuesto por otras disposiciones sean determinados por las autoridades competentes”, resaltando que no todos los productos tienen un precio máximo. Esto significa que no los controla ni los establece, sólo verifica que no se cobre más del precio máximo dispuesto por la LFCE. Algunos productos y servicios que tienen precios máximos establecidos son: maíz, tortilla, azúcar, huevo, leche, frijol, gasolina, gas, medicamentos, energía eléctrica, etc.

Aunque no lo creamos, como consumidores tenemos un gran poder dentro del mercado, y haciendo un consumo responsable e informado, más aún. Algunas sugerencias para consumir de forma responsable e informada son las siguientes:

Antes de acudir al establecimiento:

- Reflexionar si realmente necesitamos y/o no será de utilidad el producto: ¿realmente lo necesito?, ¿podría darle un mejor uso al dinero destinado a esa compra? y ¿qué repercusiones tendría en mi economía, salud, de mi familia, comunidad y medio ambiente?
- Si decidimos comprarlo debemos comparar precios y calidad: ¿puedes encontrar el mismo artículo a un menor precio en otro establecimiento?, ¿el producto que deseo es mi mejor opción en relación con su costo-beneficio? Para esto tenemos a nuestro alcance los servicios de Profeco como el programa Quién es quién en los precios y los Estudios de Calidad que podemos consultar en el Teléfono del Consumidor, la Revista del Consumidor, el Portal del Consumidor y la Revista del Consumidor en línea. Otra buena fuente de información es preguntar a conocidos que tengan dicho producto o servicio sobre su experiencia al respecto.

En el establecimiento antes de pagar:

- Preguntar al vendedor características y dudas sobre el producto y marca para comprobar que cubrirá nuestras expectativas.
- Revisar el producto, el empaque, la etiqueta o cualquier otra fuente de información que nos ayude a hacer una mejor compra.

b. Los riesgos

Áreas de riesgo en el consumo:

- Calidad del producto.
- Garantía.
- Revisar los términos y condiciones de las promociones y ofertas antes de comprar.
- Ningún proveedor puede condicionar o negar la venta de un bien o la prestación de un servicio.

NORMAS OFICIALES MEXICANAS CREADAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN EL CONSUMO

Son regulaciones técnicas de observancia obligatoria en nuestro país, expedidas por las dependencias de la administración pública federal, y establecen especificaciones y características de productos, procesos, instalaciones, actividades y servicios, así como de empaque y etiquetado, con el fin de evitar riesgos a la salud o seguridad de las personas, al medio ambiente, y a los consumidores, entre otros objetivos.

Antes de que una Norma Oficial Mexicana entre en funcionamiento, debe existir un consenso entre el Comité Consultivo Nacional, donde a través de Profeco los consumidores tienen un representante, puesto que son discusiones de carácter técnico y científico. Una vez aprobadas por el comité de normalización respectivo, las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) serán expedidas por la dependencia competente y publicadas en el Diario Oficial de la Federación.

Aprobadas, las NOM serán de cumplimiento obligatorio para todos aquellos productos, procesos, métodos, instalaciones, servicios o actividades realizados en el país, así como para aquellos que sean similares y se pretendan importar, los cuales, antes de ingresar al país, deberán contar con el certificado o autorización de la dependencia competente para su regulación, o de las personas acreditadas y aprobadas por las dependencias competentes. Hay que vigilar que los productos cuenten con la leyenda NOM.

La Procuraduría Federal del Consumidor emite una Alerta cuando alguna de las autoridades competentes (Subprocuraduría de Verificación de Profeco o Cofepris) analizan un producto y determinan que no se puede vender porque pone en riesgo la salud o integridad física de las personas; o bien, cuando alguna empresa detecta un problema en su producto e informa a las autoridades competentes. Lo anterior con el objetivo de que los consumidores reduzcan riesgos al adquirir un producto o servicio.

c. Los contratos

Contratos

Para que el acuerdo de voluntades o contrato exista debe tener ciertos elementos que se dividen en dos categorías, 1) de existencia, porque si llega a faltar alguno de ellos el contrato no existe, y 2) de validez, que son aquellos que la ley requiere para que sea válido.

Contratos de adhesión

De conformidad con el artículo 85 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se entiende por contrato de adhesión el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato; es decir que el consumidor no puede participar en la elaboración o modificación de las cláusulas que conforman el contrato.

Registro obligatorio de contratos de adhesión

La Secretaría de Economía, mediante Normas Oficiales Mexicanas, podrá sujetar contratos de adhesión a registro previo ante la Procuraduría Federal del Consumidor cuando impliquen o puedan implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o altas probabilidades de incumplimiento. Las normas podrán referirse a cualquier término y condiciones, excepto precio. Los contratos de adhesión sujetos a registro deberán contener una cláusula en la que se determine que la Procuraduría será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento de los mismos. Asimismo, deberán señalar el número de registro.

Registro voluntario de contratos de adhesión

El hecho de que no todos los contratos sean de registro obligatorio ante la Procuraduría, no implica que los mismos puedan contener cláusulas o disposiciones que sean abusivas, inequitativas o desproporcionadas en perjuicio de los consumidores.

Derechos del consumidor al suscribir contratos de adhesión

De conformidad con lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor, en los contratos de adhesión de prestación de servicios, el consumidor gozará de las siguientes prerrogativas:

Adquirir o no la prestación de servicios adicionales, especiales o conexos al servicio básico; Dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos al servicio básico en el momento que lo manifieste de manera expresa al proveedor, sin que ello implique que proceda la suspensión o la cancelación de la prestación del servicio básico.

El consumidor sólo podrá hacer uso de esta prerrogativa si se encontrare al corriente en el cumplimiento de todas sus obligaciones contractuales y se hubiese vencido el plazo mínimo pactado; y

El consumidor gozará de las anteriores prerrogativas aun cuando no hubieren sido incluidas de manera expresa en el clausulado del contrato de adhesión de que se trate.

Cláusulas que no son válidas:

De conformidad con las disposiciones de la Ley de la materia, no serán válidas y se tendrán por no puestas las siguientes cláusulas de los contratos de adhesión ni se inscribirán en el registro cuando:

- Permitan al proveedor modificar unilateralmente el contenido del contrato, o sus traerse unilateralmente de sus obligaciones;
- Liberen al proveedor de su responsabilidad civil, excepto cuando el consumidor incumpla el contrato;
- Trasladen al consumidor o a un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad civil del proveedor;
- Prevengan términos de prescripción inferiores a los legales;



10|

- Prescriban el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra el proveedor;
- Obliguen al consumidor a renunciar a la protección de esta ley o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros; y
- Cuando con posterioridad al registro de un contrato de adhesión se aprecie que el mismo contiene cláusulas que sean contrarias a esta Ley o a las Normas Oficiales Mexicanas, la Procuraduría, de oficio o a petición de cualquier persona interesada, procederá a la cancelación del registro correspondiente.

Criterios para identificar cláusulas abusivas:

Que provoquen confusión en el público consumidor. Es el caso de la denominación de un tipo de contrato cuando en realidad se trata de otro y que arroje consecuencias distintas a las propias del contrato en cuestión. Por ejemplo, que se contrate un tiempo compartido y se presente como hospedaje.

Que sean desproporcionadas las obligaciones entre las partes. Cuando es excesiva la carga al consumidor para cumplir sus obligaciones contractuales. Por ejemplo, exigir la firma de un pagaré como garantía de cumplimiento con el monto total del contrato.

Que sean inequitativas las obligaciones entre las partes. Se presenta cuando hay trato desigual entre las partes en situaciones similares. Por ejemplo, plazo distinto de cumplimiento, porcentajes diferentes por concepto de pena convencional, aceptación tácita por transcurrir tiempo determinado y no rechazar de manera expresa un servicio que primeramente se ofrece gratis.

Otros criterios para identificar las cláusulas abusivas son:

- Existencia del binomio publicidad engañosa-esquema agresivo de ventas.
- Existencia de beneficios económicos excesivos del proveedor.

Por eso, para evitar sorpresas con los contratos, se recomienda poner en práctica las siguientes recomendaciones:

- Comparar antes de adquirir un bien para tomar la mejor decisión.
- Leer el contrato cuidadosamente, comprenderlo y solicitar ayuda si es necesario.
- No confiar en promesas verbales, todo lo prometido debe estar por escrito en el contrato.
- No firmar ningún contrato hasta que todos los espacios en blanco estén llenos.
- Asegurarse de guardar una copia del contrato.
- No precipitarse a firmar, tú tienes la decisión final.

II. DESPUÉS DE UNA COMPRA

El proceso de compra no termina con la adquisición o posesión del bien o servicio, sino que le siguen una serie de reacciones mediante las cuales el consumidor buscará reafirmar que tomó la decisión correcta y realizó una buena compra. Estas reacciones tienen que ver con el grado de satisfacción que el bien o servicio le brinden o, en su caso, si cumplió con las expectativas previas a la compra (rendimiento, durabilidad, costos, beneficios, etc.). El

|11

problema se presenta cuando el consumidor descubre que la decisión no fue la más adecuada, pues el bien o servicio no cumple con las características prometidas y mucho menos cubre sus necesidades. Es precisamente aquí donde aparece la figura del **resarcimiento**.

El resarcimiento, en su sentido más general, implica **reparar, compensar o indemnizar un daño o perjuicio ocasionado** a una persona por algo que se hizo o se dejó de hacer. En el ámbito del consumo se puede entender como el derecho a ser indemnizado por los defectos de los productos o servicios adquiridos.

La Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) establece como obligación de todo proveedor, el entregar los bienes y prestar los servicios de conformidad con el contrato que haya firmado con el consumidor, por consiguiente, los productos o servicios deben ajustarse a la descripción realizada, ser aptos para los usos a los que normalmente se destinan y presentar la calidad especificada. No obstante, si se presentara algún incumplimiento por el proveedor, el consumidor tendrá todo el derecho a reclamar a su elección, la reparación o restitución del bien, la disminución en el precio, la devolución de la cantidad pagada o la rescisión del contrato, así como la debida bonificación que nunca podrá ser menor de 20% del precio pagado, sin perjuicio de la indemnización que por daños y perjuicios le corresponda.

Información. Todo consumidor tiene derecho a que la publicidad, las etiquetas, los precios, los instructivos, las garantías y, en general, toda la información de los bienes y servicios que le ofrecen los proveedores sea oportuna, completa, clara y veraz, de manera que le permitan elegir qué comprar, con pleno conocimiento. Los productos deben advertir en sus etiquetas los riesgos y peligros que podría conllevar su uso.

Incumplimiento. Aunque a lo largo de los capítulos, la LFPC trata las diversas opciones que tiene el consumidor para resarcir el daño, dependiendo el caso que lo haya generado, en su capítulo décimo primero aborda específicamente el tema del incumplimiento, otorgando en sus artículos 92, 92 bis y 92 ter a los consumidores la elección de hacer valer el derecho que mejor les resarza el daño, así como exigir el pago de una compensación, sin perjuicio de la indemnización que pudiera corresponderles.

La LFPC señala diversos conceptos que el consumidor puede hacer válidos al momento de solicitar el resarcimiento:

Reparación del producto. Se solicita cuando el producto presenta algún desperfecto. En este caso el proveedor tendrá la obligación de repararlo, utilizando refacciones nuevas y apropiadas para el producto de que se trate.

Restitución o reposición del bien o servicio. Se solicita cuando después de haber solicitado la reparación del producto éste sigue sin funcionar. En este caso el proveedor tendrá la obligación de cambiar el producto por uno igual al que haya fallado o en su defecto por uno que cubra con las características de aquél.

Reducción del precio. Se puede solicitar cuando la cosa u objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan impropia para los usos a que habitualmente se destine, que

12|

disminuyan su calidad o la posibilidad de su uso, o no ofrezca la seguridad que dada su naturaleza normalmente se espere de ella y de su uso razonable. Aquí el proveedor hará un descuento en el total del precio original.

Devolución. Corresponde al reintegro de la cantidad pagada por un bien o servicio. La devolución se hará contra la entrega del producto adquirido. Se podrá solicitar cuando el producto no cubra las características ofrecidas por el proveedor, no cumpla con las Normas Oficiales Mexicanas o si después de reparado no queda en estado adecuado para su uso o destino.

Rescisión del contrato. Se puede solicitar cuando la cosa u objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan impropia para los usos a que habitualmente se destine, que disminuyan su calidad o la posibilidad de su uso, o no ofrezca la seguridad que dada su naturaleza normalmente se espere de ella y de su uso razonable. El proveedor tiene la obligación de reintegrar el precio pagado por el consumidor y, en su caso, los intereses.

Bonificación. Se solicita cuando el consumidor no está de acuerdo con la calidad o cantidad de un bien, o cuando la prestación de un servicio se realizó de manera deficiente. La bonificación no puede ser menor al 20% de la cantidad pagada por el bien o servicio.

Compensación. La Ley se refiere a ésta de manera conjuntamente con la bonificación y no hace distinción alguna entre ambas.

Indemnización por daños y perjuicios. Se solicita cuando, derivado del mal funcionamiento del producto o de la mala prestación del servicio, el consumidor haya sufrido algún daño o perjuicio¹, su determinación se hace con base en la cantidad decretada como bonificación. El consumidor siempre tiene la opción de intentar resolver directamente sus diferencias con el proveedor antes de buscar solución a través de terceros, no obstante cuando esta opción se vuelve inviable, es la Procuraduría Federal del Consumidor quien lo apoya para lograr una resolución que logre resarcir el daño sufrido.

Denuncia y queja

Profeco recibirá todas las quejas o reclamaciones de los consumidores de manera individual o colectiva. Éstas podrán presentarse en forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio con el objeto de buscar el resarcimiento o compensación del daño causado a los consumidores.

Para presentar una denuncia sólo se necesita mencionar: 1) Nombre y domicilio del denunciado o, en su caso, datos para su ubicación, y 2) relación de los hechos en los que basa su denuncia.

Para presentar una queja sólo necesitas: 1) Señalar nombre y domicilio; 2) Describir el bien o servicio que se reclama; 3) Señalar nombre y domicilio del proveedor que se contenga en el comprobante o recibo.

Procedimiento conciliatorio

Para solicitar el inicio de un procedimiento conciliatorio únicamente necesitas acercarte a Profeco a través de algunos de sus servicios:

|13

Procitel. Puedes programar una cita para acudir a una delegación de Profeco a presentar una queja y solicitar el inicio de un procedimiento conciliatorio, sólo llama al Teléfono del Consumidor (5568 8722 en el DF y zona metropolitana y 01 800 468 8722 del interior de la República).

Vía internet a través del Servicio Concilianet. Para los proveedores que ya concilian en línea, por medio del sitio concilianet.profeco.gob.mx, donde podrás presentar tu queja y conciliar en línea.

También puedes acudir directamente a la Delegación Profeco más cercana a tu domicilio, ahí encontrarás personal especializado que te guiará para presentar una queja y durante el proceso conciliatorio.

Las acciones colectivas

Una acción colectiva es aquella que se ejerce para proteger los derechos de toda una comunidad de personas, protegiendo los intereses que corresponden a personas que integran una colectividad². Es un recurso jurídico que permite que grupos de consumidores que se ven afectados en su economía, derechos humanos o salud, a causa de un proveedor, puedan defenderse ante un juez y obtener una restitución económica.

Anteriormente, en nuestro país, las acciones colectivas se conocían como acciones de grupo y se encontraban reguladas en el artículo 26 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. A partir de la publicación del Decreto de Reforma en el Diario Oficial de la Federación, el 30 de agosto de 2011, se conocen como acciones colectivas; con esta Reforma se adicionó un Libro Quinto denominado “de las Acciones Colectivas” en el Código de Procedimientos Civiles, mismo que actualmente rige el procedimiento ante los Tribunales Federales.



² Ovalle Favela, José. (2008). *Derechos de los Consumidores*. México, Oxford.

¹ El Código Civil para el Distrito Federal en sus artículos 2108 y 2109 describe el daño y el perjuicio de la siguiente manera: **Artículo 2108.** Se entiende por daño la pérdida o menoscabo sufrido en el patrimonio por la falta de cumplimiento de una obligación. **Artículo 2109.** Se reputa perjuicio la privación de cualquiera ganancia lícita, que debiera haberse obtenido con él.

14|

**ACTIVIDAD***Manos a la obra*

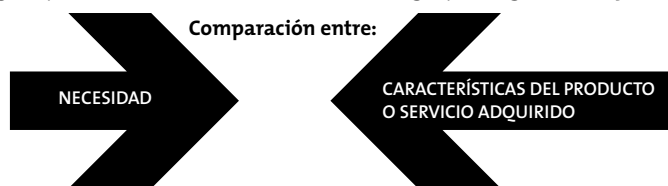
El promotor entregará una tarjeta a cada uno de los miembros del grupo y les pedirá que anoten algunas de las acciones que realizan antes y después de una compra o contratación de un producto o servicio. Al terminar, el promotor pedirá a cada miembro del grupo que comente lo que escribió y lo irá registrando en un rotafolio como el siguiente.

Antes de una compra	Después de una compra
Ejemplo: Verificar el precio y las formas de pago.	Verificar el tiempo de la garantía.

Al terminar de comentar las actividades que comúnmente realizan los miembros del grupo antes y después de una compra o contratación de un producto o servicio, y de llenar el registro de dichas actividades, el promotor preguntará al grupo ¿cuáles son las actividades que permiten hacer una adecuada compra o contratación de un producto o servicio?, y a partir de dicha pregunta irá valorando todas y cada una de las actividades que el grupo enunció, y marcará con un color aquellas que permitan hacer una compra adecuada, señalando que es muy importante hacerlas cuando se compre o contrate un bien o servicio.

Luego, el promotor preguntará al grupo, ¿cómo decidimos hacer una compra?, y los miembros del grupo comentarán los elementos que consideran para tomar una decisión. Después el promotor explicará que hacer una compra o contratar un servicio implica identificar una necesidad y los recursos con los que contamos para satisfacerla, y preguntará al grupo ¿después de hacer una compra evaluamos si la compra satisface la necesidad que teníamos y si aprovechamos adecuadamente los recursos con que contábamos?, y los miembros del grupo expresarán sus comentarios.

Luego el promotor mostrará a los miembros del grupo el siguiente esquema:

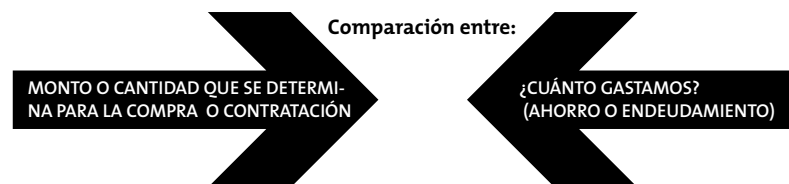


El promotor proporcionará una tarjeta a cada miembro del grupo y solicitará que elaboren una tabla como la siguiente, a partir del producto o servicio que hayan adquirido recientemente, comparando la necesidad que tenían con el producto o servicio adquirido.

Necesidad	Producto o servicio adquirido
Ejemplo: Hambre	Tacos

|15

Luego, el promotor mostrará a los miembros del grupo el siguiente esquema:



El promotor proporcionará una tarjeta a cada miembro del grupo y solicitará que elaboren una tabla como la siguiente, en la cual compararán los recursos que tenían destinados para comprar o contratar el servicio, y los que finalmente invirtieron, identificando si gastaron más o menos recursos de los que tenían destinados.

Recursos contemplados para la compra o contratación	Resultados en el uso de los recursos (ahorro o endeudamiento)
Ejemplo: Ingreso del día (56 pesos)	56- 25= 31

Al terminar, el promotor preguntará a los miembros del grupo, ¿regularmente hacemos un ejercicio de evaluación como este cuando compramos?, ¿qué descubrimos al hacer la evaluación anterior?, y tomará nota de los comentarios del grupo. Luego les explicará que “para tomar las mejores decisiones respecto de lo que compramos debemos informarnos y, para ello, Profeco sugiere que antes de acudir al establecimiento debemos reflexionar si realmente necesitamos y/o nos será de utilidad el producto: ¿realmente lo necesito?, ¿podría darle un mejor uso al dinero destinado a esa compra?, ¿qué repercusiones tendría en mi economía, salud, de mi familia, comunidad y medio ambiente? Y si decidimos comprarlo debemos comparar precios y calidad: ¿puedes encontrar el mismo artículo a un menor precio en otro establecimiento?, ¿el producto que deseo es mi mejor opción en relación con su costo-beneficio? Para esto tenemos a nuestro alcance los servicios de Profeco como el programa Quién es quién en los precios y los Estudios de Calidad que podemos consultar en el Teléfono del Consumidor, la Revista del Consumidor, el Portal del Consumidor y la Revista del Consumidor en línea. Otra buena fuente de información es preguntar a conocidos que tengan dicho producto o servicio sobre su experiencia al respecto.

Además, antes de la compra y de pagar o contratar debemos preguntar al vendedor características y dudas sobre el producto y marca, para comprobar que cubrirá nuestras expectativas; asimismo, revisar el producto, el empaque, la etiqueta o cualquier otra fuente de información que nos ayude a hacer una mejor compra”.



EVALUACIÓN

Lo aprendido...

El promotor preguntará al grupo, ¿por qué evaluar si lo que compramos o contratamos satisface la necesidad que teníamos inicialmente?, y ¿por qué evaluar si gastamos de más o ahorramos en la compra o contratación de un producto o servicio?, e irá tomando nota de lo que los miembros del grupo vayan argumentando, luego les repartirá un formato como el siguiente a cada uno de los miembros y pedirá que señalen las actividades que a partir del curso identificaron que deben poner en práctica antes y después de una compra.

Lo que debo hacer antes y después de una compra	Marcar con una X
Preguntarme si realmente necesito lo que voy a comprar o contratar.	
Preguntarme si puedo satisfacer esa necesidad con algo que ya tengo.	
Buscar información respecto de las distintas opciones de productos o servicios.	
Comparar precios y características del producto o servicio que voy a comprar o contratar.	
Revisar la etiqueta del producto.	
Revisar la garantía del producto o las condiciones de uso del servicio.	
Preguntar todas mis dudas al proveedor o vendedor.	
Leer el contrato.	
Solicitar comprobante de anticipos o pagos.	
Comparar el producto o servicio que compré o contraté con la necesidad que tenía, para identificar si se satisface o no.	
Comparar la cantidad que tenía destinada con lo que en realidad gasté en la compra o contratación.	
Dar un uso adecuado al producto o servicio que adquirí.	
Dar mantenimiento al producto o servicio que adquirí.	

Al terminar de responder el formato el promotor preguntará a los miembros del grupo qué lograron identificar respecto de las actividades que realizaron antes y después de una compra o contratación de un producto o servicio, y a partir de los comentarios elaborará una conclusión que precise: a) debemos identificar las actividades que nos permitan hacer una compra o contratación adecuada; b) dichas actividades deben hacerse permanentemente cada vez que hagamos una compra o contratación de un producto o servicio.



TAREAS

El itacate

Teléfonos y dirección electrónica de Profeco, explicando que como consumidores tenemos derecho a la información, a que la publicidad que recibimos sea verídica y a actuar ante los abusos de proveedores, para lo cual Profeco es nuestra mejor aliada.

Para ello podemos presentar una denuncia al Teléfono del Consumidor 5568 8722 o al 01 800 468 8722 larga distancia sin costo; también en el Portal del Consumidor www.consumidor.gob.mx o enviando un correo electrónico a la dirección publicidadenganosa@profeco.gob.mx

Consejos de sectores:

DERECHOS Y CONSEJOS DE LOS SECTORES DE CONSUMO

Sector telecomunicaciones

Internet

1. A que previo a la contratación del servicio te sean informadas las condiciones en que el mismo será prestado, tales como el monto total a pagar, calidades, términos y plazos.
2. A que si así lo deseas te proporcionen factura de tus pagos y a que en la misma vengán detallados cada uno de los cargos realizados.
3. A que tu proveedor te informe si en el domicilio para el que deseas contratar el servicio cuenta con una buena cobertura para brindar el servicio.
4. Tienes el derecho a comparar precios y condiciones con diferentes proveedores del servicio.
5. A que se te informe si el contrato implica la permanencia con el proveedor durante un plazo forzoso.
6. A que te informen si existe alguna penalización en caso de que decidas dar de baja el servicio.
7. A que se te informe el tipo de conexión que vas a contratar (si únicamente es alámbrica o también inalámbrica).
8. A que tu proveedor te informe si tu contrato incluye algún servicio adicional, el costo del mismo y si tienes la opción de no adquirirlo.
9. A que te sean informadas las formas de pago y los beneficios que pueden obtener con cada una de ellas.
10. A que te informen los días, lugares y horarios de atención.

Telefonía móvil

- 1.** A que previo a la contratación del servicio te sea informado el monto total a pagar, calidades, términos, plazos, fechas y condiciones de los planes y servicios adicionales que ofrezcan.
- 2.** A que en tu factura vengan detallados cada uno de los cargos realizados, y si solicitas el detalle de llamadas realizadas, tu proveedor debe proporcionártelo sin costo alguno.
- 3.** A que los intentos de llamadas (aquellas llamadas en que no haya contestado el número de destino o su buzón de mensajes) no te sean cobrados.
- 4.** A que tu proveedor utilice un tamaño de texto para las restricciones (legales) acorde con los criterios que Profeco aplica para el monitoreo y análisis de la publicidad.
- 5.** A que tu proveedor señale claramente las condiciones, términos y restricciones, y no utilice frases como: “Aplican restricciones”, “Sujeto a cambios sin previo aviso” y “Aplican términos y condiciones”.
- 6.** A que los precios y las condiciones de contratación sean transparentes.
- 7.** A que tu venta no sea condicionada y a que te establezcan la cancelación automática de los servicios adicionales.
- 8.** A la entrega de contratos y garantías tanto sobre los aparatos como sobre los servicios prestados.
- 9.** A que te sean informadas las características, términos, condiciones, planes y cargos adicionales, y a que tu proveedor te entregue o suministre el bien o servicio conforme a lo ofrecido.
- 10.** A que la prestación del servicio no te sea condicionada a la contratación de otro servicio ni que te sea negada por el rechazo de otros servicios.

Telefonía fija

- 1.** A que previo a la contratación del servicio te sea informado el monto total a pagar, calidades, términos, plazos, fechas y condiciones de los planes y servicios adicionales que ofrezcan.
- 2.** A que en tu factura vengan detallados cada uno de los cargos realizados, y si solicitas el detalle de llamadas realizadas, tu proveedor debe proporcionártelo sin costo alguno.

- 3.** A que los intentos de llamadas (aquellas llamadas en que no haya contestado el número de destino o su buzón de mensajes) no te sean cobrados.
- 4.** A que tu proveedor utilice un tamaño de texto para las restricciones (legales) acorde con los criterios que Profeco aplica para el monitoreo y análisis de la publicidad.
- 5.** A que tu proveedor señale claramente las condiciones, términos y restricciones y no utilice frases como: “Aplican restricciones”, “Sujeto a cambios sin previo aviso” y “Aplican términos y condiciones”.
- 6.** A que los precios y las condiciones de contratación sean transparentes.
- 7.** A que tu venta no sea condicionada y a que te establezcan la cancelación automática de los servicios adicionales.
- 8.** A la entrega de contratos y garantías tanto sobre los aparatos como sobre los servicios prestados.
- 9.** A que te sean informadas las características, términos, condiciones, planes y cargos adicionales y a que tu proveedor te entregue o suministre el bien o servicio conforme a lo ofrecido.
- 10.** A que la prestación del servicio no te sea condicionada a la contratación de otro servicio ni que te sea negada por el rechazo de otros servicios.



Sector comercio electrónico

- 1.** Todo consumidor tiene derecho a ser informado y a que le sean respetados los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones que el proveedor hubiera ofrecido o convenido para la entrega del bien o la prestación del servicio.
- 2.** A que la información que proporcione al proveedor sea utilizada de manera confidencial y exclusivamente para los fines establecidos.
- 3.** A que el proveedor utilice los elementos técnicos disponibles para brindar seguridad y confidencialidad a la información proporcionada por el consumidor.
- 4.** A que el proveedor proporcione, antes de celebrar la transacción, su domicilio físico, números telefónicos, horarios de atención, correo electrónico y demás medios a los que pueda acudir el propio consumidor para presentar reclamaciones o solicitar aclaraciones.
- 5.** A que el proveedor evite las prácticas comerciales engañosas y la información o publicidad que difunda sea veraz, comprobable y exenta de descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por ser engañosas o abusivas.
- 6.** A conocer la información sobre los términos, condiciones, costos, cargos adicionales, en su caso, formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor.
- 7.** A que el proveedor respete su decisión en cuanto a la cantidad y calidad de los productos que desea recibir, así como la de no recibir avisos comerciales.
- 8.** A que el proveedor precise en qué consiste la garantía, los conceptos que cubre y los términos para hacerla efectiva.
- 9.** A que el proveedor no le preste servicios adicionales a los originalmente contratados y que no hubieren sido solicitados o aceptados expresamente por el consumidor.
- 10.** A tener acceso a mecanismos de conciliación ágiles y gratuitos, a fin de lograr la pronta solución de las controversias derivadas de transacciones a través de medios electrónicos.

Sector CFE

- 1.** A que se proporcione el servicio de energía eléctrica durante las 24 horas del día (excepto alumbrado público o temporal).
- 2.** Realice en el hogar o establecimiento comercial la conexión del servicio eléctrico, las reparaciones necesarias y las lecturas de los consumos.
- 3.** Informar el tipo de uso o giro que haces de la energía eléctrica, y esto implica una tarifa distinta.
- 4.** El proveedor prestará el servicio, si se exige por ser nuevo propietario o arrendatario de un domicilio o establecimiento comercial.
- 5.** Si se llegara a iniciar un procedimiento conciliatorio ante Profeco, la CFE no podrá interrumpir o suspender su servicio u otras obligaciones hasta que termine el procedimiento.
- 6.** No alterar o impedir el funcionamiento normal de los instrumentos de control o medición de la CFE.
- 7.** Tener acceso a la instalación de energía eléctrica en tu casa o establecimiento comercial con las normas técnicas reglamentarias.
- 8.** No utilizar energía eléctrica en condiciones que violen lo establecido en el contrato de la CFE.
- 9.** Consumir energía eléctrica una vez celebrado el contrato respectivo.
- 10.** Para conectar un servicio se requiere la autorización de la CFE.
- 11.** Utilizar de manera razonable los electrodomésticos, los que no se utilicen en el momento deben ser desconectados.
- 12.** El uso razonable del recurso genera un ahorro benéfico para ti y tu familia. Piensa en el futuro.

Sector educación

- 1.** Proporcionarte la información clara y consistente de las cuotas y costos relativos que se efectuarán durante el año.
- 2.** Planear de manera estratégica tus gastos para que puedas pagar las colegiaturas e inscripciones sin problemas de postergación.



- 3.** Conocer los planes de estudio que imparten en la escuela.
- 4.** Decidir entre una escuela pública o privada.
- 5.** En caso de elegir una escuela pública se deben proporcionar los libros de texto de manera gratuita.
- 6.** En caso de elegir una escuela privada los prestadores de servicios educativos deben aceptar, sin recargo alguno, los pagos por concepto de colegiatura dentro de los diez días naturales de cada mes.
- 7.** Los modelos de uniformes deben estar vigentes cuando menos por periodos de cinco años.
- 8.** Mantenerse informados sobre la educación y trato que reciben en las escuelas.
- 9.** Verificar si existen señales de emergencia y desalojo que estén visibles en las escuelas.
- 10.** Verificar si las aulas son iluminadas, limpias y ventiladas, y si sus pasillos y escaleras están limpios, protegidos y en buen estado.

Sector inmobiliario

- 1.** El proveedor deberá exhibir el proyecto ejecutivo de construcción completa, así como la maqueta respectiva y, en su caso, el inmueble muestra.
- 2.** Los documentos que acrediten la propiedad del inmueble deberán informar sobre la existencia de gravámenes que afecten la propiedad del mismo, los cuales deberán quedar cancelados al momento de la firma de la escritura correspondiente.
- 3.** Información sobre las condiciones en que se encuentre el pago de contribuciones y servicios públicos.
- 4.** Información sobre las características del inmueble, como las dimensiones del inmueble, superficie construida, tipo de estructura, instalaciones, acabados, accesorios, lugar o lugares de estacionamiento, áreas de uso común, etc.
- 5.** Información sobre los beneficios que en forma adicional ofrezca el proveedor en caso de concretar la operación, tales como acabados especiales, encortinados, azulejos y cocina integral, entre otros.

- 6.** Informar sobre las opciones de pago que puede elegir el consumidor, especificando el monto total a pagar en cada una de las opciones.
- 7.** Señalar el tipo de crédito de que se trata.
- 8.** Señalar la tasa de interés que se va a utilizar, comisiones y cargos.
- 9.** Las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el proceso de escrituración.
- 10.** Estipular las condiciones bajo las cuales el consumidor puede cancelar la operación.



Sector salud

- 1.** Recibir atención médica adecuada, por personal preparado de acuerdo a las necesidades de tu estado de salud y a las circunstancias en que se brinda la atención.
- 2.** Recibir trato digno y respetuoso independiente del padecimiento que presentes, incluyendo a tus familiares o acompañantes.
- 3.** Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento.
- 4.** Decidir libremente, y sin ninguna presión, sobre tu atención, aceptar o rechazar cada procedimiento diagnóstico o terapéutico ofrecido.
- 5.** Otorgar o no tu consentimiento, siempre por escrito, cuando aceptes someterte a procedimientos riesgosos.
- 6.** Toda la información que expreses a tu médico es confidencial y no puede divulgarse más que con tu autorización.
- 7.** Contar con facilidades para obtener una segunda opinión.
- 8.** Deben darte por escrito la información necesaria para obtener otra opinión sobre el diagnóstico, pronóstico o tratamiento relacionados con tu estado de salud.
- 9.** Recibir atención médica en cualquier establecimiento de salud, sea público o privado, para estabilizar tus condiciones, en caso de urgencia cuando está en peligro tu vida, un órgano o una función.
- 10.** Contar con un expediente clínico con los datos relacionados con la atención médica que recibes, expresados en forma veraz, clara, precisa, legible y completa, y cuando lo solicites, puedes obtener por escrito un resumen clínico veraz de acuerdo con el fin requerido.

Sector agua

- 1.** Que el proveedor determine la disponibilidad del agua.
- 2.** Que el desarrollo de la infraestructura vaya encaminado al suministro del recurso.
- 3.** Lograr el uso sustentable del agua en sentido del proveedor hacia el consumidor.

- 4.** Que el proveedor asegure la preservación de los acuíferos.
- 5.** El proveedor debe garantizar la calidad del agua superficial.
- 6.** El proveedor debe llevar a cabo la recaudación en materia de aguas nacionales y sus bienes.
- 7.** A que el proveedor solucione conflictos relacionados con el agua.
- 8.** Promueva la cultura del buen uso y preservación del agua.
- 9.** A que el proveedor prevenga los riesgos y atienda los daños por inundaciones.
- 10.** Debe prevenir y asegurar los riesgos y atender los efectos por condiciones severas de escasez de agua.
- 11.** Tiene el deber de operar la infraestructura de forma estratégica para asegurar el suministro y calidad del agua, a través de obras de impactos amigables con el medio ambiente.

Sector turismo

Tiempos compartidos

- 1.** Antes de comprar calcula el monto total a pagar, incluye los costos del viaje, las cuotas de mantenimiento y, en el caso de compraventa a plazos, el costo anual total. Recuerda que cada año las cuotas tienden a subir, pregunta si dicho aumento tiene un límite y asegúrate de que tal concepto sea incluido en el contrato.
- 2.** Exige al proveedor que te proporcione la información que necesites respecto al costo, formas y condiciones de pago. Pídele que te lleve a conocer las oficinas de la administradora del servicio, así como las instalaciones del desarrollo turístico, todos sus ofrecimientos deben constar por escrito. Recuerda que la venta o preventa de tiempo compartido sólo puede realizarse si el contrato está previamente registrado ante Profeco.
- 3.** Compara, visita el espacio vacacional, platica con usuarios actuales y pregúntales sobre su experiencia y si realmente les ha convenido el tiempo compartido que otras opciones en ese lugar.

- 4.** No contrates por impulso, pueden prometerte mil cosas para que firmes. Tómate tu tiempo para evaluar si te conviene o no adquirir esa opción vacacional, hazlo fuera del entorno de compra, así el entusiasmo no te llevará a tomar una mala decisión.
- 5.** Ten especial cuidado con cualquier oferta o cláusula que implique renunciar a tu derecho de cancelación, tampoco firmes documentos que no estén escritos en español, aun si dominas otros idiomas pues hay posibilidad de que no entiendas ciertos términos legales.
- 6.** Lee cuidadosamente el contrato, analiza los términos y condiciones ofrecidos por el proveedor, ya que entre líneas se encuentran los beneficios y las desventajas.
- 7.** Considera viajar en temporadas de bajo flujo de turistas nacionales o extranjeros, y si tomas la decisión de hacerlo durante temporadas altas planifica tu viaje con anticipación.
- 8.** Verifica que el proveedor cuente con alguna política de satisfacción al cliente, así, si incurre en algún incumplimiento, podrás acogerte a ella.
- 9.** Recuerda que si no estás satisfecho con el servicio, tienes derecho a cancelar la contratación, para ello cuentas con cinco días hábiles siguientes a la firma del contrato. El proveedor deberá devolverte la totalidad de las cantidades que hayas pagado dentro de los siguientes 15 días hábiles.
- 10.** En caso de que el proveedor incumpla y un grupo de consumidores se vea afectado, pueden iniciar una acción colectiva, que es el recurso jurídico que permite que grupos de consumidores que se ven afectados en su economía, derechos humanos o salud, a causa de un proveedor, puedan defenderse ante un juez y obtener una restitución económica.



Servicio de aerolíneas

- 1.** Ser transportado al lugar de destino en caso de contratiempos sin recargo alguno.
- 2.** Reembolso del precio del boleto o la proporción que corresponda a la parte del viaje no realizada en caso de sobreventa.
- 3.** Transporte en el primer vuelo disponible y prestarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica al punto de destino, alimentos de conformidad con el tiempo de espera y hospedaje cuando se requiera pernoctar, en caso de que el vuelo se cancele.
- 4.** Transporte en una fecha posterior que el consumidor mismo convenga con la aerolínea.
- 5.** Indemnización no inferior al 25% del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje cuando se cancela el vuelo.
- 6.** Permitir que cada pasajero lleve hasta dos piezas de equipaje de mano en la cabina y transportar sin cargo alguno hasta 25 kg de equipaje.
- 7.** Transportar como mínimo, sin cargo alguno 25 kg de equipaje cuando el viaje se realice en una aeronave con capacidad para 20 pasajeros o más.
- 8.** Las indemnizaciones por destrucción, pérdida o avería del equipaje de mano serán de hasta 40 salarios mínimos, y del equipaje documentado de 75 salarios mínimos.
- 9.** Incluir en el pago del boleto de avión un seguro de viajero, el cual cubre daños a pasajeros, equipaje y terceros.
- 10.** Difundir información o publicidad que sea clara, veraz, comprobable y no induzca a error o confusión.

Servicios de agencias

- 1.** Contar con un seguro que cubra daños a pasajeros, equipaje y a terceros.
- 2.** Transporte para una fecha posterior en caso de cancelación.
- 3.** Reembolso total del precio del boleto en caso de cancelación.

- 4.** Recibir del proveedor, una vez efectuada la compra, un boleto, el cual deberá contener razón social, clase de servicio, origen, destino, precio, fecha de viaje y número de asiento.
- 5.** Recibir el servicio que ofrece el boleto de acuerdo con la clase que se haya comprado.
- 6.** Que se respete el precio de los boletos adquiridos con anterioridad a la fecha del viaje.
- 7.** Que los horarios se cumplan estrictamente, aun cuando no haya suficiente pasaje, salvo caso fortuito o de fuerza mayor.
- 8.** Recibir el reembolso del importe de su boleto por un retraso que sea mayor a dos horas en el origen del recorrido.
- 9.** Recibir un comprobante que ampare su equipaje.
- 10.** Solicitar toda la información que requieran sobre el servicio y exigir indemnizaciones a que tienen derecho en caso de algún incumplimiento.



Servicios de autobuses

- 1.** Recibir del proveedor, una vez efectuada la compra, un boleto que contenga razón social, clase de servicio, origen, destino, precio, fecha de viaje y número de asiento.
- 2.** Recibir el servicio que ofrece el boleto de acuerdo con la clase que se haya comprado.
- 3.** Que se respete el precio de los boletos adquiridos con anterioridad a la fecha del viaje.
- 4.** Que los horarios se cumplan estrictamente, aun cuando no haya suficiente pasaje, salvo caso fortuito o de fuerza mayor.
- 5.** Recibir el reembolso del importe de su boleto por un retraso que sea mayor a dos horas en el origen del recorrido, además de recibir un comprobante que ampare su equipaje.

Sector casas de empeño

- 1.** Recibir información clara, veraz, comprobable, que no induzca a error o confusión, en español y con letras claras a simple vista.
- 2.** A saber qué se puede empeñar, así como los horarios y días de servicio de la casa de empeño.
- 3.** Tener a la vista el contrato de adhesión registrado ante Profeco.
- 4.** A conocer los términos y condiciones de la prestación de servicio, el Costo Anual Total (CAT), las comisiones y la tasa de interés anualizada, así como los costos de almacenaje y cantidad de refrendos posibles.
- 5.** A saber claramente el monto del préstamo a otorgar, inmediatamente después de realizar el avalúo de la prenda.
- 6.** Las básculas o balanzas deben estar ajustadas y calibradas, con los hologramas correspondientes a la vista del consumidor.
- 7.** Respetar las condiciones establecidas en el contrato.
- 8.** Recuerda que no te pueden solicitar cargos extra para desempeñar la prenda y no la pueden poner a la venta sino hasta que venza el plazo del empeño.
- 9.** En caso de pérdida, deterioro o robo de los bienes dados en prenda, el proveedor deberá responder, ya sea entregando el valor de la prenda conforme a su avalúo o con una prenda del mismo tipo, valor y calidad, y no podrá utilizar las prendas con fines distintos a lo pactado en el contrato.
- 10.** La información que brindes es confidencial y el proveedor debe proteger y respetar tus datos.

Sector cultural

Museos

- 1.** Recibir un servicio de calidad.
- 2.** Tener acceso a todas y cada una de las salas del museo.
- 3.** Contar con un guía especializado en la materia durante el recorrido en el museo.

- 4.** En caso de que requieras de implementos especiales como sillas de ruedas para hacer el recorrido en el museo está obligado a proporcionártelos.
- 5.** A no ser discriminado ni negarte el acceso por tu raza, sexo, religión, condición económica, nacionalidad, orientación sexual, ni por tener alguna discapacidad.
- 6.** Respetar los horarios de servicio del establecimiento.
- 7.** Informar y respetar los precios, tarifas, calidades, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones que hubieran sido ofrecidas.
- 8.** Contar con los elementos técnicos disponibles para garantizar tu seguridad como visitante.
- 9.** Que la información o publicidad que se difunda sea veraz, comprobable y exenta de descripciones que induzcan o puedan inducir a un error o confusión por ser engañosas o abusivas.
- 10.** A que las leyendas que restrinjan o limiten la entrada al museo se presenten en forma, veraz y sin ambigüedades.



Teatro

- 1.** Estar informado sobre aspectos como tarifas, boletos por horario y día.
- 2.** Sea respetado el horario estipulado de la función o puesta en escena por parte de las compañías de teatro o danza, en su defecto.
- 3.** En caso de cancelación de la puesta en escena por cualquier eventualidad se te reponga el importe pagado por la misma o, en su caso, que la empresa te reembolse el total íntegro de lo que pagaste por la entrada al teatro.
- 4.** A ser informado acerca de la duración de la puesta en escena, número de actos y se respete tu permanencia en los teatros.
- 5.** Al comprar un producto o contratar un servicio no te lo pueden negar, tampoco discriminar o tratar mal por tu raza, sexo, religión, condición económica, nacionalidad, orientación sexual, ni por tener alguna discapacidad.
- 6.** A contar con aditamentos o lugares especiales para discapacitados.
- 7.** Respetar el elenco prometido.
- 8.** Respetar las promociones prometidas.
- 9.** Informar con anticipación sobre cualquier cambio.
- 10.** Respetar los lugares vendidos.

Centros de entretenimiento

- 1.** A estar informado sobre aspectos como tarifas, boletos por horario y día.
- 2.** A que sea respetado el horario.
- 3.** Se te reponga el importe pagado por la misma en caso de incumplimiento de contratación.
- 4.** A ser informado acerca de la publicidad, las etiquetas, los precios, los instructivos, las garantías y, en general, toda la información de los bienes y servicios que te ofrezcan debe ser oportuna, completa, clara y veraz, de manera que puedas elegir qué comprar, con pleno conocimiento.

- 5.** No te pueden negar el acceso ni discriminar o tratar mal por tu raza, sexo, religión, condición económica, nacionalidad, orientación sexual, ni por tener alguna discapacidad.
- 6.** No pueden condicionarte a la compra de productos o renta de servicios.
- 7.** Los precios deben estar a la vista o en la carta, y deben cumplir con las promociones que ofrecen.
- 8.** No pueden obligarte a un consumo mínimo.
- 9.** No te pueden cobrar el servicio o exigirte propina, porque ésta es voluntaria.
- 10.** Si no cumplen con cualquiera de los servicios contratados, puedes inconformarte y presentar tu queja ante Profeco.

Sector autofinanciamiento

Bancario

- 1.** El proveedor no podrá negar el acceso a la información sobre tasas de interés, costo anual total y disposiciones de crédito a los consumidores.
- 2.** El proveedor no negará la explicación completa y clara acerca de los planes de financiamiento preestablecidos mediante sus políticas internas en sentido de dar la posibilidad al consumidor de elección del plazo de su conveniencia.
- 3.** El proveedor está obligado a dar oportunidades de cambio de plan cada vez que el consumidor salde el crédito adquirido, por la relación directa con instituciones de verificación financiera y de protección de los usuarios de servicios financieros.
- 4.** El proveedor no excluirá por situación de finanzas personales a ningún posible sujeto de crédito, por las razones que les otorga la Comisión Federal de Protección a los Usuarios de Servicios Financieros.
- 5.** En caso de que el proveedor no cumpla con lo establecido en el contrato, los consumidores pueden presentar una queja ante Profeco.
- 6.** Antes de contratar el proveedor deberá poner a disposición del consumidor el manual del consumidor y entregarle un resumen del mismo.

- 7.** El consumidor debe recibir en su domicilio un estado de cuenta trimestral, salvo que se requiera de forma mensual.
- 8.** El consumidor tiene derecho a cancelar el contrato sin responsabilidad alguna durante los cinco días hábiles siguientes a la fecha de la firma, salvo que haya participado en algún evento de adjudicación.
- 9.** El consumidor tiene derecho a que las penas convencionales que, en su caso, deba pagar por cancelación o rescisión del contrato y por incumplimiento de subasta, no excedan de tres aportaciones periódicas.



Sector autofinanciamiento**Privado**

- 1.** El proveedor no podrá negar el acceso a la información sobre tasas de interés, costo anual total, y disposiciones de crédito a los consumidores.
- 2.** El proveedor no negará la explicación completa y clara acerca de los planes de financiamiento preestablecidos mediante sus políticas internas, en sentido de dar la posibilidad al consumidor de elección del plazo de su conveniencia.
- 3.** El proveedor está obligado a dar oportunidades de cambio de plan cada vez que el consumidor salde el crédito adquirido, por la relación directa con instituciones de verificación financiera y de protección de los usuarios de servicios financieros.
- 4.** El proveedor no excluirá por situación de finanzas personales a ningún posible sujeto de crédito, por las razones que les otorga la Comisión Federal de Protección a los Usuarios de Servicios Financieros.
- 5.** En caso de que el proveedor no cumpla con lo establecido en el contrato, los consumidores pueden presentar una queja ante Profeco.
- 6.** Antes de contratar, el proveedor deberá poner a disposición del consumidor el manual del consumidor y entregarle un resumen del mismo.
- 7.** El consumidor debe recibir en su domicilio un estado de cuenta trimestral, salvo que se requiera de forma mensual.
- 8.** El consumidor tiene derecho a cancelar el contrato sin responsabilidad alguna durante los cinco días hábiles siguientes a la fecha de la firma, salvo que haya participado en algún evento de adjudicación.
- 9.** El consumidor tiene derecho a que las penas convencionales que, en su caso, deba pagar por cancelación o rescisión del contrato y por incumplimiento de subasta, no excedan de tres aportaciones periódicas.

Sector de tiendas de autoservicio

- 1.** Compara los precios entre proveedores para que identifiques al que más convenga a tus necesidades y posibilidades.
- 2.** Consulta el programa Quién es quién en los precios para conocer los mejores precios en el mercado.

- 3.** Verifica que la comparación entre precios que realizan las tiendas sea entre productos idénticos. Es decir, que comparen productos de igual tipo, concepto y/o características, de acuerdo con los "Lineamientos de información o publicidad comparativa en materia de precios de bienes, productos o servicios".
- 4.** Cerciórate de que la información y publicidad presentada en la tienda sea clara, veraz y comprobable, y que no te induzca al error o confusión por ser engañosa o abusiva.
- 5.** Fijarte en el número de quejas y en el porcentaje de conciliación de cada proveedor te ayudará a tomar mejores decisiones de consumo.
- 6.** Las empresas del sector de tiendas departamentales tienen la obligación de registrar en Profeco los contratos que te dan a firmar, cuando ofrecen ciertos servicios como: compraventa de muebles de línea y sobre medida; compraventa de mascotas; reparación y mantenimiento de vehículos; remozamiento y mantenimiento de inmuebles; reparación y mantenimiento de aparatos domésticos o de gas. Si los proveedores a los que acudes cuentan con estos contratos registrados tendrás la seguridad de que Profeco ya los revisó y no tienen cláusulas abusivas para ti.
- 7.** Si tienes quejas contra alguno de estos proveedores debes saber que cuando están inscritos a Concilianet tienes la oportunidad de interponer tu queja en línea desde la comodidad de tu casa u oficina, sin gastar papel ni tiempos de traslado.
- 8.** En caso de que el proveedor no cumpla con precio, cantidades, plazos, términos, entregas, condiciones, garantías, intereses y demás compromisos adquiridos en la provisión del bien o la prestación del servicio, los consumidores pueden presentar una queja ante Profeco.
- 9.** A partir de la fecha del incumplimiento, los consumidores tienen un año para presentar su reclamación ante la Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales A.C.
- 10.** Presentar sugerencias a la tienda en torno a productos y servicios ofrecidos.

Sector gas natural y L.P.**En el sector gas L.P.**

- 1.** Revisa que la válvula del cilindro cuente con sello de garantía.
- 2.** Solicita tu comprobante de venta.
- 3.** Verifica que cuente con los precios vigentes y correspondan con la región, mismos que podrá consultar mensualmente en la página de Internet del Diario Oficial de la Federación.
- 4.** Verifica que el cilindro no presente fugas, golpes, abolladuras, que su base garantice la verticalidad y no se encuentre corroído.
- 5.** En el suministro a tanques estacionarios, revisa que el indicador del medidor se encuentre en ceros y observa que el avance en el indicador de nivel del tanque estacionario corresponda con lo que le fue suministrado.

En el sector gas natural

- 1.** Verifica que la instalación y llave de paso de tu domicilio no cuente con fugas.
- 2.** Verifica tu estado de cuenta con tu medidor y el consumo que realizas mes con mes para evitar cobros no registrados
- 3.** Economiza tu consumo, raciona y cierra la llave de paso cada que no la utilices para ahorrar en tu cuenta de pago.
- 4.** Se consiente de que es gas natural, ya que es inodoro, incoloro y altamente explosivo, ten en cuenta que las tuberías pueden picarse o llenarse de óxido, pide revisión de tu instalación a la empresa con quien contrataste el servicio para evitar accidentes lamentables.





Educación para el Consumo

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

