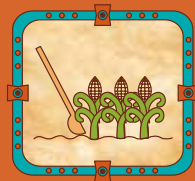


# Unidad V

## Después de una compra: reacción





# Tema 11

## El resarcimiento



### Objetivo general:

Identificar los mecanismos para exigir el derecho a la compensación en caso de inconformidad con el bien o servicio adquirido.

### Objetivos específicos:

- Identificar las opciones con que cuenta el consumidor frente al incumplimiento del proveedor y los casos en que procede cada uno.
- Comprender en qué consiste el derecho al resarcimiento.
- Conocer los mecanismos para hacer valer el derecho al resarcimiento y ante quién presentarlas

### Introducción

El proceso de toma de decisiones de los consumidores al momento de adquirir un bien o servicio puede variar dependiendo de la información que tengan. Si el consumidor realizó la tarea de buscar y comparar alternativas de productos y servicios, y evaluar las ventajas y desventajas de adquirir uno sobre otro, así como los beneficios que espera obtener de la compra, su decisión tomará mayor tiempo, pero al calificar la compra se dará cuenta de que la calidad y características son exactamente las que buscaba, y que ha obtenido todos los beneficios que esperaba, por tanto, habrá tomado una decisión correcta. Sin embargo, si omite buscar y comparar alternativas y adquiere cualquier producto o servicio, podría enfrentar problemas, como que el producto no tenga las características prometidas o no cumpla con las funciones especificadas por el proveedor.

Así, lo que un consumidor aprende al realizar el proceso de compra influye en cómo se conducirá la próxima vez que necesite adquirir un bien o servicio, pues sabrá que después de recabar la información, eva-

luar las opciones y llegar a una decisión, habrá adquirido conocimientos adicionales sobre el producto que desea adquirir. Más aún, se habrá formado nuevas opiniones sobre el proceso de toma de decisiones y se habrá convertido en un consumidor responsable.

Ahora bien, el hecho de que el consumidor no siempre presente un comportamiento responsable, no debería ser causa de preocupación, pues el proveedor tiene la obligación de proporcionar los bienes y servicios de conformidad con el contrato firmado con el consumidor, ajustándose a la descripción realizada, siendo aptos para los usos a los que normalmente se destinan, y presentar la calidad especificada.

No obstante, si el consumidor se enfrenta a una situación de incumplimiento en las especificaciones establecidas, tendrá el derecho a reclamar, en un primer momento, la reparación o sustitución del bien y, en un segundo momento, 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 del 20% del precio pagado.

## Desarrollo del tema

El proceso de compra no termina con la adquisición o posesión del bien o servicio, sino que lo 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 brindan o, en su caso, si cumplió con las expectativas previas a la compra (rendimiento, durabilidad, costos, beneficios, etc.). El 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.

### ¿Qué es el 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 Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE),<sup>1</sup> en su recomendación sobre resolución de disputas y resarcimiento a consumidores, define el resarcimiento como la compensación por el daño económico, ya sea en forma de una solución monetaria (por ejemplo, un pago voluntario, indemnización, restitución u otra reparación monetaria) o determinada conducta de solución con un elemento de restauración (por ejemplo, cambio de un bien o servicio, desempeño específico o rescisión de un contrato).

En ese sentido, define la resolución de disputas como el uso de mecanismos diseñados para dar a los consumidores que han sufrido un daño económico resultante de las transacciones de bienes o servicios, incluyendo transacciones transfronterizas, la oportunidad de resolver sus quejas contra los proveedores y obtener resarcimiento. Este término es inclusivo y abarca mecanismos formales e informales, mecanismos fuera de línea y en línea, mecanismos de los sectores privado y público, y mecanismos administrativos y judiciales.

Esta recomendación de la OCDE expone los principios comunes para los países miembros sobre los mecanismos para la resolución de disputas y la obtención de resarcimiento por el daño económico a los consumidores, que resul-

ted transacciones con proveedores de bienes o servicios, incluyendo transacciones transfronterizas, y se refiere principalmente a los mecanismos de resolución de disputas y resarcimiento. Reconoce que las disputas de consumidores frecuentemente pueden resolverse en forma directa con el proveedor involucrado y que los consumidores y proveedores deberían primeramente intentar resolver directamente sus disputas antes de buscar la solución a través de mecanismos con terceros.

El resarcimiento en la Ley Federal de Protección al Consumidor

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 del 20% del precio pagado, sin perjuicio de la indemnización que por daños y perjuicios le corresponda.

#### a) Información

Todo consumidor tiene derecho a que la publicidad, las etiquetas, los precios, los instructivos, las garantías y, en general, a que 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.

La información deberá estar en los instructivos de uso, en caso de no existir y que el consumidor le dé un uso fuera del indicado y esto genere problemas de salud y se afecte su integridad física, el consumidor tiene derecho al resarcimiento por parte del proveedor, es decir, que se le repare o indemnice por los daños y perjuicios que se le hayan ocasionado.

#### b) 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.<sup>2</sup>

¿Qué conceptos se pueden solicitar como resarcimiento y cuándo se pueden solicitar?

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 defecto, 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

2 ARTÍCULO 92.- Los consumidores tendrán derecho a elección, a la reposición del producto o a la devolución de la cantidad pagada, a la bonificación, en los siguientes casos: I. Cuando el contenido neto de un producto o la cantidad entregada sea menor a la indicada en el envase, recipiente, empaque o cuando se utilicen instrumentos de medición que no cumplan con las disposiciones aplicables, considerados los límites de tolerancia permitidos por la normatividad; II. Si el bien no corresponde a la calidad, marca, especificaciones y demás elementos sustanciales bajo los cuales se haya ofrecido o no cumple con las normas oficiales mexicanas; III. Si el bien reparado no queda en estado adecuado para su uso o destino, dentro del plazo de garantía; y IV. En los demás casos previstos por esta ley.

En los casos de aparatos, unidades y bienes que por sus características ameriten conocimiento técnico, se estará al juicio de peritos o a la verificación en laboratorios debidamente acreditados. Si con motivo de la verificación, la Procuraduría detecta el incumplimiento de alguno de los supuestos previstos por este precepto, podrá ordenar que se informe al consumidor o a los consumidores las irregularidades detectadas, de conformidad con lo establecido en el artículo 98 Bis, para el efecto de que pueda exigir al proveedor la bonificación que en su caso corresponda.

ARTÍCULO 92 BIS.- Los consumidores tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, o por los demás casos previstos por la ley. ARTÍCULO 92 TER.- La bonificación a que se refieren los artículos 92 y 92 Bis no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado. El pago de dicha bonificación se efectuará sin perjuicio de la indemnización que en su caso correspondiere por daños y perjuicios. Para la determinación del pago de daños y perjuicios la autoridad judicial considerará el pago de la bonificación que en su caso hubiese hecho el proveedor.

La bonificación que correspondiere tratándose del incumplimiento a que se refiere el artículo 92, fracción I, podrá hacerla efectiva el consumidor directamente al proveedor presentando su comprobante de pago del día en que se hubiere detectado la violación por la Procuraduría y no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado.

1 La OCDE es un foro único donde los gobiernos de 30 democracias trabajan juntos para enfrentar los retos económicos, sociales y ambientales de la globalización.

características de aquél.

- Reducción del precio: Se puede solicitar cuando la cosa u objeto del contrato tengadefectosoviciosocultosquela 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, 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 perjuicio,<sup>3</sup> su determinación se hace con base en la cantidad decretada como bonificación.

Mecanismos para hacer valer el derecho al resarcimiento

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.

#### a) 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.

Además, si los consumidores son objeto de violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, Normas Oficiales Mexicanas, o demás disposiciones aplicables o conocidas de alguna violación a sus disposiciones podrán presentar una denuncia para que se apliquen los procedimientos y sanciones correspondientes.

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

Para presentar una queja sólo necesita 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.

<sup>3</sup> 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 cualquier ganancia que debiera haberse obtenido con el cumplimiento de la obligación.

#### b) Procedimiento conciliatorio

Uno de los principales servicios que brinda Profeco para solución de conflictos entre consumidores y proveedores son los procedimientos conciliatorios, cuyo fin primordial es componer, ajustar y equilibrar los intereses del consumidor y proveedor. La función de Profeco en el procedimiento de conciliación es lograr un acuerdo entre las partes y terminar con el conflicto de manera amistosa y pacífica.

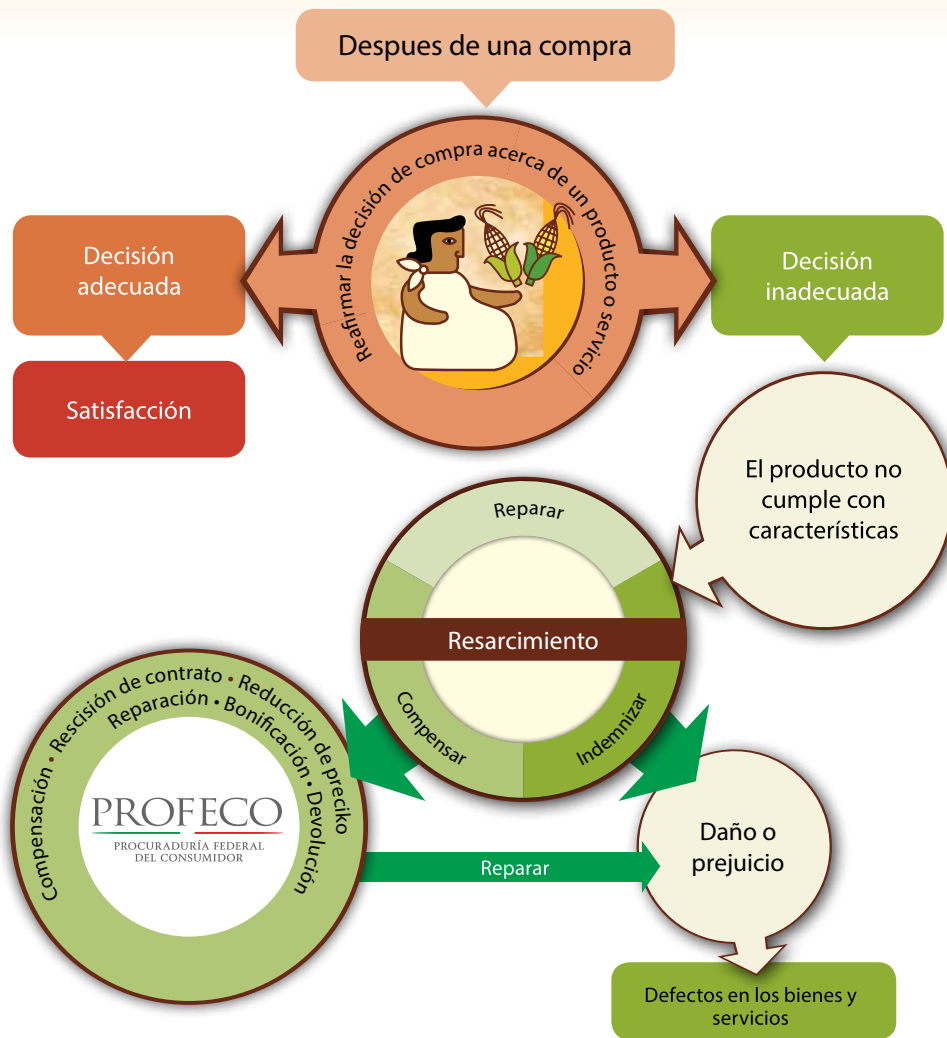
Para solicitar el inicio de un procedimiento conciliatorio únicamente necesitas acercarte a Profeco a través de alguno de sus servicios:

- Servicio Procitel, puedes programar una cita para acudir a una delegación 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 Conciliatnet, 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 que te guiará para presentar una queja y durante el proceso conciliatorio.

#### c) Procedimiento arbitral

Profeco puede actuar como árbitro para dirimir las controversias que se presenten en las relaciones de consumo. Se puede solicitar directamente en cualquier delegación o subdelegación de la Procuraduría; o bien, una vez que haya concluido el procedimiento conciliatorio, si no se logró conciliación alguna, se exhorta a las partes a que designen a la Procuraduría como árbitro.

El arbitraje es un procedimiento por el cual se somete una controversia a un árbitro o a un tribunal de varios árbitros, éstos decretan una decisión sobre dicha controversia y será obligatoria para las partes. Este procedimiento únicamente puede tener lugar si ambas partes (consumidor y proveedor) así lo acuerdan.



## Palabras clave

**Proceso:** Se comprende por proceso un conjunto de actos sistematizados para llegar a un objetivo, en este caso llegar a un fin jurídico o legislativo con la participación de diversas entidades o representantes de la misma.<sup>4</sup>

**Beneficio:** Es la valoración del resultado obtenido a partir de la comparación entre la inversión y el ingreso generado a partir de ella, lo cual determina la ganancia que se obtuvo.<sup>5</sup>

**Contrato:** El contrato es una acción jurídica de contenido relevante en el cual se establecen pactos y cláusulas sin confusión dentro del contenido de éste, facilitando la comprensión de una relación de voluntades por parte de los involucrados y comprender las consecuencias que se derivan de él.<sup>6</sup>

**Decisión:** A nivel familiar, social y laboral se pueden presentar situaciones de vida que necesitarán resolverse para tomar un sentido. Por ello, las decisiones se refieren a la elección de alternativas para dar solución a aquellas situaciones de vida.<sup>7</sup>

**Compensación:** Cuando hablamos de compensación nos referimos al derecho que protege un acuerdo, promovido por el orden jurídico originado por dos personas deudoras a algo que puede ser exigido con el propósito de reparar de la mejor manera la deuda.<sup>8</sup>

**Derechos de los consumidores:** Conjunto de facultades que la norma jurídica otorga al

consumidor, particularmente para que se equilibre la relación de consumo que se establece entre él y el proveedor, esas facultades se traducen en obligaciones que tiene principalmente el proveedor de respetar los derechos de los consumidores, pero también las autoridades están obligadas a tutelarlos y hacerlos valer.

**Daños:** Pérdida o deterioro sufrido en el patrimonio por la falta de cumplimiento de una obligación.

**Reparar:** La reparación está considerada un derecho desde los códigos Napoleónicos, está directamente relacionada con la garantía, y refiere a remediar los daños de los hechos injustos cometidos hacia las personas, como lo establecen las leyes internacionales y nacionales.<sup>9</sup>

4 Prieto, Monroy, Carlos Adolfo. (2003). El proceso y el debido proceso. Universitas. Diciembre. 811-823. Obtenido el 8 de octubre de 2013 en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82510622>

5 <http://www.economia48.com/spa/d/beneficio/beneficio.htm> La gran enciclopedia de economía. Obtenido el 8 de octubre de 2013.

6 Porto Currás, Mónica. (2008). Evaluación de estudiantes universitarios: Tomada de decisiones colegiada? Cuadernos de la Facultad de Hu-

manidades y Ciencias Sociales. Universidad Nacional del Uruguay. Mayo-Sinmes, 133-149. Obtenido el 7 de octubre de 2013 en [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org)

7 Gutiérrez Díaz, Alejandro. Tomada de decisiones. Centro Cultural Itaca. Obtenido el 8 de octubre de 2013 en <http://www.uai.edu.uy/cursos/toma%20de%20decisiones/pdf%20leccion%201/leccion%201.pdf>

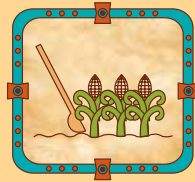
8 Barcial Lehmann, Rodrigo y Riveros Ferrada, Carolina. (2011). El carácter extrapatrimonial de la compensación económica. Revista Chilena de Derecho. Agosto-Sinmes, 249-278. Obtenido el 8 de octubre de 2013 en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=177019958004>

9 Vera Piñeros, Diego. (2008). Desarrollo internacional de un concepto de reparación a las víctimas de violaciones a los derechos humanos en infracciones al derecho internacional humanitario: complementos a la perspectiva de la ONU. Papel Político. Julio-Diciembre, 739-773. Obtenido el 8 de octubre de 2013 en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77716562010>

## Actividades por perfil



Título: Fábula animada  
Perfil: Preescolar y  
Primaria 1  
Tiempo: 60 minutos



Propósito del  
aprendizaje:  
Comprender qué es  
el resarcimiento al in-  
cumplimiento de un  
acuerdo



Materiales:  
• Masa para modelar de  
colores<sup>10</sup>. Figura de un árbol.  
Ilustraciones Los colores del  
otoño (Ver anexo)

10 Ver el apartado final del tema en  
Tecnología Doméstica Profeco.



### Desarrollo:

**E**l promotor preguntará ¿les gusta jugar con plastilina?, dejará que los niños hablen, y ahora preguntará ¿qué figuras les gusta hacer con la plastilina?, y los niños expondrán sus ideas.

Al terminar, les platicará: “Fíjense que en Profeco aprendí a hacer una masa para modelar, cómo lo hacemos con la plastilina, pero que no contamina, así que les enseñe a mis sobrinos, y les gustó tanto que cuando se las mostré empezamos a amasarla para hacer figuras de animales. Así estuvimos un ratito hasta que a Valeria se le ocurrió hacer cuentos con las figuras que hicimos, ¡fue muy divertido!, ¿quieren que les cuente una de las historias que inventamos?, esperará a que los niños digan que sí mientras les reparte un poco de masa para modelar de colores, que previamente ya preparó.

El promotor comenzará a modelar un caracol con plastilina al tiempo que cuenta esta historia:

#### Los colores de otoño

La mayor parte del año las mariposas monarca viven donde cae nieve, cuando es invierno llegan a un bosque de México en el que la pasan mejor, porque ahí no hace tanto frío en esa época del año

Antes de partir hacia México las mariposas monarca pedían a los árboles del bosque que

les permitieran llevarse sus colores de otoño, para lucirlos durante el invierno, los árboles del bosque aceptaron a cambio de que las mariposas los decoraran de nuevo durante el resto del año. Era un acuerdo perfecto, ¿no?

Un día, cuando las mariposas monarca tuvieron que emprender el vuelo para salir de México, una de ellas, llamada Matilde, se distrajo jugando entre el viento, por lo que no emprendió el vuelo junto con todo el grupo, y cuando se dio cuenta de que se había quedado atrás, se apresuró para tratar de alcanzar a las demás, pero llegó mucho más tarde que las demás.

Cuando llegó se posó en un árbol, y muy cansada se durmió entre sus hojas, pero al despertar y abrir sus alas se dio cuenta que estaban pálidas, casi sin color. ¿Qué creen que pasó?, (el promotor preguntará a los niños, esperará a que expresen algunas ideas, y continuará con la historia).

Lo primero que se le ocurrió a Matilde fue preguntarle al árbol ¿tú sabes qué pasó con los colores de mis alas?, el árbol agitó sus ramas como brazos que se estiran cuando despertamos, luego, moviendo sus hojas, despertó a otras mariposas que dormían en sobre él y que alcanzaron a escuchar la pregunta de Matilde. Ellas le contestaron “recuerda que los colores de otoño de nuestras alas nos los dieron los árboles, pero el acuerdo era volver para adornarlos pasado el invierno”.

Matilde se sorprendió por un momento, pero al mirar a todas las mariposas con sus colores brillantes comprendió que al llegar tarde rompió el acuerdo con los árboles del bosque, quien tenían el derecho de quedarse con el color de sus alas.

Entonces Matilde se preguntó ¿qué puedo hacer para recuperar el color de mis alas?, (el promotor preguntará a los niños ¿qué podría hacer Matilde?, y dejará que expresen sus ideas

y continuará con la historia).

Matilde pensó ¿qué puedo hacer para reponer el tiempo que llegué tarde?, ¿cómo hacer que los árboles del bosque no se enojen con mígo por no haber cumplido el acuerdo que teníamos? Aquí el promotor hará una pausa y preguntará ¿por qué es importante cumplir lo que acordamos o prometemos?, y dejará que expresen sus ideas, luego preguntará ¿por qué Matilde debe reponer el tiempo que no decoró con sus alas el bosque?, y los niños dirán sus ideas.

El promotor explicará que cuando se hace un acuerdo o una promesa se debe cumplir, y que en caso de no hacerlo se debe “reponer” lo que ofrecimos. Por ello Matilde tenía que platicar con los árboles para volver a ponerse de acuerdo y reponer el tiempo que no los decoró con sus alas.

Luego el promotor continuará: Matilde ofreció que al terminar el próximo invierno ella tendría que llegar primero que las demás a posarse sobre los árboles, y además siempre estaría pendiente de moverse a ocupar el huequito que las demás mariposas dejan al moverse los árboles, para decorarlos con sus alas de color otoño.

Finalmente, preguntará ¿qué aprendieron de la historia de Matilde?, y explicará el mensaje de la fábula, respecto de reparar o compensar lo que no se cumplió en un acuerdo. También les explicará lo siguiente “Cuando tenemos un acuerdo con alguien y la otra persona no lo cumple, por ejemplo, cuando compramos algo (un alimento, un juguete o algo para la casa) y no nos entregan lo que acordamos, podemos pedir que nos repongan lo que falta o, si nos sirve, que nos regresen el dinero que pagamos”.





Preguntas de reflexión:

¿Cuál es el mensaje de la fábula?

¿Qué aprenden los niños de una fábula?

¿Por qué a través de la fábula los niños comprenden lo que es resarcir (aun cuando la forma de explicarlo sea con la palabra reponer)?

¿Cuál es la intención de narrar la fábula al mismo tiempo que se modela la mariposa?

¿Para qué se colocan las mariposas que hicieron los niños en un árbol?



Cierre:

El promotor preguntará ¿recuerdan si a sus padres o a alguien de su familia le repusieron lo que compraron o le devolvieron su dinero por que no servía lo que compró?, ¿qué les repusieron?, ¿por qué?, y escuchará lo que los niños recuerdan. Finalmente, señalará que cuando compramos algo que no sirve o le faltan piezas, quien nos lo vendió tiene que reponer lo que compramos o regresarnos el dinero que pagamos por ello”.

### Notas a considerar para desarrollar la actividad

- Es importante que durante la narración de la fábula modele con la masa una mariposa monarca, al mismo tiempo que guía a los niños a modelar su propia mariposa. Así, al final tendrá un conjunto de mariposas. Se sugiere tener preparado un dibujo grande de un árbol, y al terminar la fábula lo coloque en el piso del lugar donde se realice la sesión para que los niños “pongan” sus mariposas en el árbol.
- Manipular la masa para hacer una mariposa y luego colocarlas todas en un árbol permitirá que los niños comprendan mejor el mensaje de la fábula, debido a que el aprendizaje durante esta etapa del desarrollo se favorece si construyen o manipulan materiales u objetos.
- Será importante que el promotor tenga previstas las palabras (sinónimos) o ideas que podría usar para explicar a los niños el significado de algunas de ellas con las que tal vez no están familiarizados, por ejemplo, “posar” o “poner”, que se encuentran en el texto.
- A los grupos de niños de los primeros años de primaria se les puede explicar que se trata de una fábula, pues probablemente ya lo comprenden.
- La fábula es considerada un género literario alterno, pequeño y didáctico de la filosofía moral, la cual puede ser empleada como recurso lúdico para la enseñanza de valores, también es una combinación correcta de la realidad moral con personajes meramente ficticios con gran peso en cuestión de verdades y aciertos del mundo real. En aspectos literarios, la fábula se describe como un relato breve en donde los personajes principales no son necesariamente humanos, sino también pueden ser animales, dioses o plantas, mismos que tienen un significado simbólico dentro de la historia. Al término de éstas se menciona una moraleja, que causa un efecto distinto en cada persona dependiendo su experiencia y perspectiva de vida, pero dejando a los espectadores con una reflexión.<sup>11</sup>

<sup>11</sup> Martín García, Francisco. (1996) Antología de las fábulas clásicas en los autores castellanos hasta el siglo XVIII. Servicio de publicaciones de la Universidad de Castilla-La Mancha.





Título: ¿Por qué devolvemos las cosas?  
 Perfil: Primaria 2  
 Tiempo: 60 minutos



Propósito del aprendizaje:  
 Identificar situaciones para devolver un artículo y exigir el derecho a la compensación



Materiales:  
 Hojas de rotafolio,  
 hojas de reuso,  
 lápices, plumones y  
 cuestionario en hoja  
 de rotafolio



**Desarrollo:**

El promotor preguntará ¿ustedes saben qué es un acuerdo?, y los niños que así lo deseen expresarán sus ideas al respecto. Luego preguntará ¿qué pasa si las personas no cumplen ese acuerdo?, los niños dirán lo que piensan y a partir de eso el promotor explicará: “Cuando compramos o contratamos algo establecemos un acuerdo, quien vende un producto se compromete a que esté bien hecho y que es adecuado para nosotros, pero también se compromete a entregarlo completo y en el tiempo acordado,

incluso se compromete a que si no funciona por tener algún defecto, repondrá el artículo, o devolverá el dinero, ¿cierto? Por otra parte, quien compra se compromete a pagar el precio acordado por el artículo o servicio que adquirió. Cuando un producto se entrega incompleto, tiene un defecto o no funciona, quien lo vende tiene que reponer la pieza que le falta, incluso el artículo completo, o devolver el dinero que se pagó” y preguntará ¿ustedes saben si sus padres han tenido que solicitar la reposición de algo que compraron o la devolución del dinero?, ¿cuál fue la razón de solicitar la reposición o devolución?, dejará que los niños expresen las razones, y a partir de ellas elaborará una conclusión que refiera las razones por las que las personas devuelven las cosas.

Ahora les explicará: “Si las personas a las que les compramos no cumplen lo que pro-

meten, tenemos derecho a que nos compensen, ya sea devolviéndonos el dinero, reduciendo el precio del producto o reparándolo sin costo alguno”.

A partir de lo anterior el promotor preguntará ¿qué significa compensar?, y los niños darán algunas ideas, a partir de ellas explicará: “Nos referimos a compensar cuando la persona que nos vendió algo hace para igualarlo que antes se había ofrecido entregar, considerando que es lo justo”.

El promotor dirá a los niños: “Ahora les daré una hoja para elaborar un anuncio en el que alertemos a las personas a exigir su derecho a la compensación. Para ello ustedes dibujarán lo que significa para cada uno compensar. Les pido que al finalizar escriban alguna frase que pueda ayudar a otros a estar alerta para exigir su derecho a la compensación, ¿qué se les ocurre que podríamos decirles?”.



**Preguntas de reflexión:**

¿Por qué es justo que se compense la compra de un artículo incompleto o que no funciona?

¿Cuál es la principal razón que reconocen los niños para solicitar la reposición de un artículo o la devolución del dinero que se pagó por él?

¿Cuál es la intención de que los niños reconozcan las razones para solicitar la reposición o devolución a la compra de algo?

¿Por qué hablar de compensación con los niños en lugar de resarcimiento?



**Cierre:** El promotor les proporcionará una hoja con el ejercicio “¿Cómo actuar ante una situación de consumo?”, y les dirá: “Voy a entregarles una lista de situaciones ante las que comúnmente

nos enfrentamos, les pido que escriban lo que ustedes harían ante ella”.

## ¿Cómo actuar ante una situación de consumo?

Ante una situación...	¿Qué hacemos y que compensación solicitamos?
Llegar de la tienda y darse cuenta que el yogur que compramos tiene la fecha de caducidad vencida...	
Abrir la caja nueva de galletas y ver que faltan galletas, es decir, que no contiene la cantidad indicada en la etiqueta...	
Sacar del empaque un juguete y ver que no contiene instructivo...	
Probarse una sudadera nueva en la tienda y descubrir que el cierre no funciona...	
Ordenar unas enchiladas en el restaurante y al probarlas darse cuenta que la crema está agria...	
Abrir una caja de cereal y descubrir que no contiene la promoción que anuncia su empaque...	

Al terminar, el promotor leerá cada una de las situaciones y pedirá que comenten lo que escribieron, e irá tomando nota en una hoja de rotafolio que contiene el ejercicio anterior, con la intención de hacer un sólo cartel que muestre todas las posibilidades de actuar ante una misma situación (poniendo atención en no repetir alternativas).

Cuando terminen todos de comentarlo que harían ante todas y cada una

de las situaciones el promotor preguntará ¿cuáles son las mejores opciones?, y a partir de lo que digan los niños circulará en su rotafolio las opciones que son las más viables para solicitar la compensación ante cada situación. Finalmente, dirá a los niños: "Es importante identificar que lo que compramos se encuentre en buenas condiciones, completo y que funcione, de lo contrario tenemos el derecho de solicitar la compensación o la devolución del dinero".

### Notas a considerar para desarrollar la actividad

- El ejercicio está dirigido a que los niños identifiquen en qué situaciones se puede solicitar la compensación por la compra de un producto; ello como el primer paso para favorecer la asertividad en el ejercicio de sus derechos como consumidores.
- La situación de cierre de la actividad está dirigida a favorecer la asertividad de los niños para identificar lo que deben hacer ante diversas situaciones para solicitar la compensación ante la compra de un producto en mal estado, incompleto o que no funciona.
- El rotafolio en el que se concentran las opciones que proponen los niños permitirá al promotor orientar la reflexión respecto de las muchas formas que tenemos de actuar ante una situación en que la compra que se hizo no tuvo buenos resultados, por lo que el promotor deberá orientar la elección de las opciones hacia aquellas dirigidas a negociar la compensación del producto, ya que se pretende que el ejercicio también muestre la importancia de la habilidad de negociar a los niños.



Título: ¿Qué hacer ante el incumplimiento de un proveedor?  
 Perfil: Secundaria y Media superior  
 Tiempo: 60 minutos



Propósito del aprendizaje: Identificar las posibilidades de acción ante el incumplimiento del proveedor



Materiales:  
 • Hojas de rotafolio,  
 hojas de reuso, lápices  
 y plumones



### Desarrollo:

El promotor preguntará ¿qué significa resarcir?, y dos o tres miembros del grupo expresarán sus ideas, a partir de sus respuestas dirá lo siguiente: “Hablando de daños de las empresas que fabrican sus productos, u ofrecen servicios ¿en qué casos han recibido una compensación o indemnización por la compra de un producto o servicio?, escuchará a dos o tres participantes, y a partir de lo que digan elaborará una conclusión que precise: a) los proveedores son responsables de los artículos y servicios que ofrecen; b) la responsabilidad por los productos y servicios que ofrecen implica garantizar la seguridad de los consumidores que los adquieren; y c) la ley respalda a los consumidores para exigir su derecho a ser compensados o indemnizados por el daño causado por un prestador de servicios o la empresa responsable de la fabricación de productos.

El promotor explicará que: “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”.

“Supongamos que es el día de su graduación, ustedes han contratado el servicio de banquete con un proveedor que les ofreció, además de encargarse de la comida, proporcionarles el servicio de mantelería, cubiertos y utensilios para servir los platillos, incluso hasta los saleros. Sin embargo, el día del evento ustedes llegan al lugar donde va a realizarse la celebración, y después de un rato de que ha dado inicio la música, se acerca el mesero y le dice a uno de ustedes que no pueden servir la cena porque no hay cubiertos ni manera de servir la comida. Así que el encargado de la contratación del banquete busca al proveedor, a quien no localizan pues se ha retirado de la fiesta, no sin antes cobrar el resto del pago por el servicio. Ustedes muy enojados buscan a quien llevó la comida y le solicitan resuelva el problema,

pero él responde que únicamente es el mensajero, y que no tiene forma de resolver nada. Finalmente, deciden organizarse para traer cubiertos, hacen una cooperación entre los invitados, pues el gasto se sale de su presupuesto, y algunos de sus padres salen a hacer las compras, sin embargo, puesto que ya son más de las 12:00 de la noche tiene que viajar lejos para conseguirlos, por lo que la cena se termina sirviendo después de las 2:00 de la mañana, muchos invitados se fueron incluso antes de que sirvieran la cena, ¿qué harían en este caso?”.

A partir de esa pregunta el promotor realiza otra, ¿se puede hacer algo para exigir al proveedor la reparación del daño?, ¿a qué instancia podemos acudir?, ¿qué se espera que haga el proveedor para reparar el daño causado?, luego el promotor les pedirá que comenten lo que harían y al terminar elaborará una conclusión que señale: a) se puede y debe exigir la reparación del daño que causó el proveedor al no cumplir con la prestación completa del servicio; b) Profeco es la instancia para denunciar al proveedor y solicitarle el resarcimiento del daño causado; y c) se puede solicitar un reembolso de lo pagado.



### Preguntas de reflexión:

¿Por qué las personas no exigen el resarcimiento de los daños que les genera el incumplimiento de un proveedor?  
 ¿Por qué la gente decide solucionar los

problemas que le origina la falta de cumplimiento de un proveedor, más que denunciarlo?

¿Cómo exigir la reparación o compensación de un daño ocasionado por un proveedor?

¿Cómo logra Profeco que un proveedor repare el daño a su(s) cliente(s)?



### Cierre:

El promotor preguntará ¿qué daños les ha causado la falta de cumplimiento de un proveedor?, y dejará que los muchachos comenten sus experiencias, luego les explicará que “para presentar una denuncia ante Profeco sólo se necesitan 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 y presentar el o los comprobantes o recibos con los que cuenta”.



## Notas a considerar para desarrollar la actividad

- Es importante precisar que el ejercicio pretende generar la reflexión respecto de las consecuencias que tiene el incumplimiento de los proveedores en la vida de los clientes, y el derecho que éstos tienen de exigir la compensación del daño ocasionado, así como propiciar que realicen la denuncia de los hechos ante Profeco, y exijan ser compensados por dichos daños.

- El ejercicio requiere que el promotor explique las distintas vías por las cuales presentar la denuncia, así como la explicación del proceso conciliatorio.

- Es importante que el promotor se asegure de propiciar la reflexión respecto de la importancia de no dejar impune el abuso, negligencia o irresponsabilidad de un proveedor, favoreciendo con ello una cultura de la denuncia.

- El ejercicio puede realizarse con adultos sustituyendo el caso por el siguiente:

“Era el día de la boda de mi hermana, todo estaba listo para la celebración que recordaría con emoción durante mucho tiempo. A mí me tocaba llevar el ramo de flores que ofrecería a la virgen, porque aunque la mayoría de las novias lo lanzan para que las mujeres solteras se lancen a cacharlo y casarse algún día, a mi hermana le hacía ilusión dejarlo en el altar.

Ese día me levanté temprano para recogerlo en la florería, y al llegar me di cuenta que no habían abierto, se me hizo extraño pues era ya un poco tarde, pero esperé media hora, una hora, hora y media, así hasta que casi no me quedaba tiempo para llegar a la iglesia, así que llame al teléfono de la dueña y le comenté a quien contestó el teléfono que había dejado pagado el enorme ramo de alcatraces, pero que no había nadie para entregármelo. La señora me explicó sorprendida que la florería la había traspasado y que una semana anterior ya no se habían hecho compromisos para surtir flores, sólo se liquidaron las que había en existencia, que seguramente su encargada me había tomado el pelo, y me preguntó si me había entregado algún recibo, a lo que respondí que sí.

La señora se ofreció a enviarme las flores, pero hasta que las consiguiera, pero la boda estaba por comenzar, así que ya no tenía caso su ofrecimiento ¿qué voy a hacer ahora? Así que me fui corriendo a casa de mi abuela que vivía por ahí cerca, ella tenía un jardín enorme, así que le dije lo que pasaba y le pedí que me dejara cortar las flores de su jardín, a lo que ella accedió.

Pero no había alcatraces, sólo tenía margaritas blancas y algunas aves del paraíso, así que con un listón de mi vestido le hice un ramo un poco improvisado. Luego corrí hacia la iglesia y me di cuenta que mi hermana ya estaba por entrar del brazo de mi padre, así que aceleré el paso y le di discretamente el ramo, ella me miró y me apretó la mano, al tiempo que me regalaba una sonrisa, luego me dijo ¡Es un ramo hermoso, gracias! Ahora lo cuento y se me llenan los ojos de lágrimas al recordarlo, me di cuenta que lo importante era el ramo, no las flores, sin embargo, de no haber sido por mi abuela no hubiera tenido ramo que ofrecerle a mi hermana, por culpa del proveedor”.



Título: ¿Cómo resarcir el daño?  
 Perfil: Adultos y Adultos mayores  
 Tiempo: 60 minutos



Propósito del aprendizaje: Analizar los criterios para determinar el monto del resarcimiento ante un daño e identificar la importancia de las acciones que se hacen para regular las prácticas comerciales



Materiales:  
 • Hojas de rotafolio, hojas de reuso, lápices y plumones



## Desarrollo:

El promotor preguntará, ¿han observado que en diversas tiendas comerciales se ofertaron las televisiones, incluso de pantallas de primera generación?, ¿por qué creen que eso está sucediendo? El grupo expresará lo que sabe y el promotor elaborará una breve conclusión respecto del interés de algunas empresas por vaciar sus almacenes de tecnología que ha caído en desuso, y prever que en breve, comercializarla será difícil, además de que se harán acreedores a una sanción.

A continuación el promotor dirá: hace muy poco leí esta noticia:

Adiós al foco incandescente en 2014 <sup>12</sup>

A partir del primero de enero de 2014 estará prohibida la venta de focos incandescentes en el mercado nacional, por lo que el consumidor sólo encontrará lámparas y focos “ahorradores de energía” incluidos los de tecnología led.

El presidente del Comité Organizador de la Expo Eléctrica Internacional, Alberto Larios, anunció que se tiene prevista la actuación de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) con sanciones, aún no determinadas, para comerciantes e industriales que vendan tecnología incandescente.

“A partir del primero de enero de 2014 ya ningún industrial ni comerciante podrá vender una sola lámpara incandescente y quien

lo haga será sancionado por Profeco”, señaló el también expresidente de la Confederación Nacional de Asociaciones de Material y Equipo Eléctrico (Conacomee).

Esto, luego de que el gobierno federal y la iniciativa privada implementaron un programa para el cambio de las lámparas incandescentes por lámparas ahorradoras en todo el país, con lo que se distribuyeron unas 48 millones de lámparas nuevas, las cuales fueron adquiridas por el gobierno en 23 pesos por unidad para su comercialización.

Asimismo, adelantó que la industria eléctrica está migrando también a la tecnología led, que significa hasta 90% de ahorro de energía, lo que se espera tenga importantes volúmenes de comercialización en el corto tiempo.

El promotor preguntará ¿por qué es importante el cambio de tecnología, en este caso de iluminación incandescente a led?, ¿qué implicaciones tendrá el cambio para las empresas que producen focos?, ¿cómo puede impactar en los consumidores la prohibición de la venta de focos incandescentes a nivel nacional?, y dejará que respondan cada una de las interrogantes.

A partir de las respuestas el promotor pedirá a uno de los miembros del grupo que elabore una conclusión, luego les pedirá que identifiquen y expresen lo que no se haya comentado y que consideren sea relevante comentar para cerrar la discusión.

El promotor organizará a los participantes para que formen al menos dos equipos, dependiendo del tamaño del grupo, para realizar el análisis y elaboración de propuestas para atender un caso hipotético, que en el futuro podría llegar a Profeco. Para ello les dirá: “voy a pedirles que ahora nos veamos como parte de Profeco para participar en la elaboración de una propuesta de resarcimiento, en el caso de que a pesar de la regulación en materia de energía y de la advertencia de la autoridad, alguna em-

presa decida comercializar focos incandescentes. Para determinar el monto de la compensación o indemnización por el daño o perjuicio ocasionado, ustedes tendrán que considerar los siguientes indicadores que han sugerido algunos científicos y expertos en calentamiento global, quienes afirman que el monto debe permitir resarcir los siguientes daños”:

- Daño a las personas que debido al cambio climático tendrán que mudarse a vivir a otro sitio, pues las temperaturas no permitirán habitar algunos lugares.
- Costo de la inversión en los sistemas de salud que se requerirán para atender a las personas, tanto en términos del daño a la salud física como mental, ocasionado por el efecto invernadero y la concentración de ozono en las grandes ciudades.
- El costo que tendrá producir alimentos a partir de la sequía permanente en que se dejarán algunas tierras que hasta hoy son de cultivo.
- Inversión suficiente para recuperar genéticamente las especies animales y vegetales extintas.

Les dará 20 minutos para estimar y elaborar su propuesta. Después les solicitará a cada uno de los equipos que presenten sus propuestas; al terminar pedirá que entre todos determinen cuál de las propuestas es la que resarciría los daños causados, luego permitirá que algunos de los participantes expresen sus ideas y al final precisará que si bien es cierto no podemos adjudicarle a una empresa la responsabilidad del calentamiento global, y por tanto sus efectos, cada una de las empresas que violan las normas, y transgreden los derechos de los demás, se pueden considerar corresponsables de sus efectos. Por ello no es posible estimar un monto que permita resarcir el daño causado.

12 Noticia consultada el 14 de octubre de 2013 en <http://www.altonivel.com.mx/36146-el-adios-a-focos-incandescentes-sera-en-2014.html>





### Preguntas de reflexión:

¿Cómo determinar la forma de resarcir el daño ocasionado por el consumo de ciertos productos?

¿Cuáles son los criterios para determinar la magnitud del daño ocasionado por el consumo de ciertos productos?

¿Cómo impulsar que los consumidores exijan su derecho a la compensación ante una situación de consumo?

¿Quién vigila y exige el resarcimiento por el daño que causan los proveedores al medio ambiente?

¿Es suficiente una multa a una empresa para resarcir el daño al medio ambiente?

¿En qué forma se puede resarcir el daño al medio ambiente, que no sólo sea monetario?



### Cierre:

El promotor pedirá a los miembros del grupo que elaboren una lista de las prácticas de consumo que han dañado al medio ambiente y de las que en cierta medida pueden resarcirlo.

Dirá, "Como consumidores hemos causado un daño al medio ambiente, ello es inherente a nuestra existencia; sin embargo, al tomar conciencia podemos no sólo evitar el daño, sino resarcir el que hemos causado. Si pensamos que resarcir es reparar o compensar, ¿qué podríamos hacer para reparar el daño al medio ambiente ocasionado por nuestras prácticas de consumo?, les pido que entre todos identifiquemos lo que podemos hacer en la siguiente tabla".

Prácticas de consumo que han dañado al medio ambiente	Acciones para resarcir el daño
Usar focos incandescentes	

Al final el promotor les pedirá que procuren realizar las acciones que permitan resarcir el daño al medio ambiente, y que denuncien aquellas prácticas comerciales de empresas que lo ponen en peligro o lo dañan.

### Notas a considerar para desarrollar la actividad

- La revisión del tema del resarcimiento con los adultos no debe quedarse sólo en una revisión conceptual, sino que debe orientarse hacia el análisis que permita valorar su importancia al menos en dos sentidos: a) representa la concreción de impartición de justicia por un daño causado; y b) es complejo determinar el monto de la compensación por el daño cuando éste es irreversible.
- Es indispensable que el promotor investigue las consecuencias del efecto invernadero, en particular del ozono a la salud física y mental.
- El promotor deberá proveer información para proporcionar al grupo opciones de denuncia, no sólo ante Profecop para exigir la reparación del daño por el consumo personal de bienes y servicios, sino para denunciar un daño ecológico ante la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (Profepa).

## Novedades:

- En España, los usuarios de energía eléctrica podrán ser indemnizados si el servicio de electricidad incumple con los valores de calidad que se pactaron al contratar el suministro. Por ejemplo, en el caso de suspensión del servicio se considerará el tiempo de afectación y se hará el cálculo para bonificar esa cantidad al usuario. Para ello, no considerarán incumplimiento cuando los distribuidores notifiquen de algún ajuste por el que deban suspender el suministro ni en caso de fuerza mayor, pero no pueden alegar como uno de estos casos a los fenómenos atmosféricos, que se consideran habituales.<sup>13</sup>

- En Chile, una consumidora fue indemnizada con \$2,000,000 de pesos chilenos (aproximadamente \$52,000MXN) por haber encontrado un ratón muerto al interior de sus palomitas de maíz. La cadena de cine donde la usuaria adquirió sus palomitas, también fue multada por dicha situación, a pesar de la inconformidad que mostró la empresa porque decía que no se realizaron las pruebas como debía. La Corte de Apelaciones de Santiago confirmó la sentencia, pues dijo que las pruebas mostraron que el ratón formó parte del proceso de preparación de las palomitas.<sup>14</sup>

- Un proveedor de computadoras tendrá que pagar una cantidad millonaria por engañar a sus clientes. La Comisión Australiana de Consumidores y la Competencia (ACCC) ganó un proceso judicial en contra de una compañía de cómputo porque no era clara en su póliza de garantía, la acusaron de falsedad respecto a las acciones que tenían los consumidores en caso de tener problemas con los equipos, pues cuando éstos se descomponían, la empresa

dificultaba su devolución. La cantidad fue fijada en \$3,000,000 de dólares australianos.<sup>15</sup>

- En 2012, Profeco inició una demanda en contra de Sofimex para el cobro de una fianza de 10 millones de pesos para resarcir a los consumidores de Aviaca que habían sido afectados por la suspensión de actividades de la aerolínea. En 2013 un Juez determinó que Sofimex debe pagar la cantidad demandada.

## Material audiovisual

- Qué hacer si... cancelas una compra por causas imputables al proveedor. Un proveedor está obligado a devolverte tu dinero si el producto no corresponde a la calidad, marca o especificaciones bajo las cuales se haya ofrecido. Este video presenta qué hacer si cancelas una compra y tardan en devolverte tu dinero. [http://www.youtube.com/watch?v=-2Cv-v\\_e-w08](http://www.youtube.com/watch?v=-2Cv-v_e-w08) (Duración 2:49)

- Qué hacer si... te cobran un servicio que no contrataste. Qué es lo que debes hacer en caso de que te cobren un servicio que no solicitaste para tu celular o si te llega un mensaje que te asegura que el servicio es gratis, y cuando llega tu factura te das cuenta que sí cuesta. <http://www.youtube.com/watch?v=rDAgDbBqS2k> (Duración 2:56)

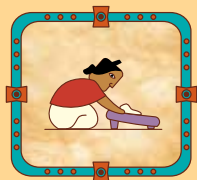
- Qué hacer si... realizas una compra telefónica y no cumplen con la entrega. Si realizas una compra por teléfono y el servicio es deficiente o no se entregó conforme a los términos acordados. Entérate qué hacer en caso de que te ocurra. [http://www.youtube.com/watch?v=98geKml\\_eLE](http://www.youtube.com/watch?v=98geKml_eLE) (Duración 2:53)

13 <http://www.consumoresponde.es/articulo-cr/derecho-indemnizacion-en-caso-de-corte-de-la-electricidad> [Consultado el 16 de octubre de 2013].

14 <http://www.semacedjusticia-condena-a-cinemark-al-pago-de-indemnizacion-a-consumidora-que-encontro-roedor-en-paquete-de/> [Consultado el 16 de octubre de 2013].

15 <http://www.smh.com.au/it-pro/business-it/warranty-fail-hp-hit-with-3-million-penalty-20130708-hv0rq.html> [Consultado el 16 de octubre de 2013].





Tecnología Doméstica Profeco (TDP)

# Masa para modelar



Tiempo de preparación: 15 minutos

Caducidad: 3 meses

Rendimiento: 300 g

## Ingredientes



1 cucharadita de sal



1 taza y 3/4 de fécula de maíz (220g)



1/2 cucharadita de colorante vegetal del color de tu preferencia (3g)\*



1 taza de agua



2 cucharadas de crema corporal semisólida (30g)\*



La punta de una cucharadita de benzoato de sodio \*\*

## Utensilios

Cacerola con capacidad de 2.5l, palita de madera y tarro de plástico con tapa

\*Estos ingredientes los puedes conseguir en tiendas de materias primas

\*\*Se consigue en droguerías

### Estimula su creatividad

Además del gran ahorro que representa elaborar en casa este producto para tus hijos, estarás apoyando el desarrollo de sus habilidades manuales y la posibilidad de que den rienda suelta a su creatividad al modelar las figuras que deseen. Aunque la masa no es tóxica, hay que estar atentos para prevenir que tus niños la muerdan o ingieran.

### Conservación

Verifica que la tapa del tarro esté bien cerrada para evitar que la masa pierda su humedad. Si llegara a hacerle, solo agrega unas gotas de agua y amásala de nuevo. También debes colocarla en un lugar fresco y seco.

### Recomendaciones

El uso de esta masa se recomienda para niños de 2 años en adelante, y siempre bajo la supervisión de un adulto.

1



Mezcla en la cacerola la fécula de maíz, el agua, la sal y el colorante. Agita con la palita de madera.

2



Coloca la cacerola a fuego bajo, deja espesar hasta que forme una masa, retira del fuego y deja enfriar a temperatura ambiente.

3



Una vez que la masa está tibia, retírala de la cacerola y colócala sobre una superficie limpia, amasa un poco y agrega el benzoato de sodio.

4



Amasa de nuevo hasta integrar. Finalmente, incorpora la crema humectante y amasa hasta que obtengas una consistencia suave y manejable, sin que se pegue en las manos.

5



Guarda la masa en el tarro de plástico.



Validación técnica del maestro en ciencias Miguel Ángel Meza Vudoyra.

En todas las Tecnologías Domésticas Profeco se consideran las siguientes equivalencias: 1 cucharada (TBS: table spoon) = 15 ml, 1 cucharadita (tea spoon) = 5 ml, 1 taza = 250 ml



# Los colores de otoño





