

TUS DERECHOS Y CONSEJOS PROFECO PARA LAS VACACIONES



Introducción

Un fin de semana largo o la Semana Santa, son una oportunidad para darse un descanso, lo ideal: que sea bien planeado y dentro de nuestro presupuesto.

Disfruta las vacaciones, son un descanso merecido después del trabajo cotidiano y la oportunidad de vivir momentos de unión familiar, además de poder disfrutar lo que ofrece la naturaleza y de aprender a cuidarla, respetarla y preservarla para las generaciones futuras, haciendo un consumo responsable, solidario y sustentable durante esta temporada.

***En estas vacaciones, que tus Derechos no descansen,
y si sales de paseo, llévalos contigo.***

10 Consejos antes de irte de vacaciones

1

Elige destinos económicos y muy agradables, México cuenta con muchas opciones, como los Pueblos Mágicos. Para evitar imprevistos: planea con tiempo, elige un lugar cercano, poco concurrido y dentro de tu presupuesto.

2

Cuando hagas reservaciones de hospedaje y transporte, verifica la fecha, hora, precio y condiciones de cancelación. Además, confirma antes de trasladarte a tu destino.

3

Solicita la información necesaria, por escrito, al contratar un servicio turístico y así poder exigir su cumplimiento.

4

Verifica el estado de tu auto antes de viajar en él, revisa: motor, llantas, tanque de gasolina, agua, frenos, nivel de aceite, limpiadores, luces y todo lo necesario para prevenir percances. Lleva tu herramienta, como: gato hidráulico, lámpara de mano, señales fosforescentes para emergencias y llanta de refacción en buen estado, además un mapa actualizado y detallado de carreteras.

5

No tires basura en las carreteras ni en espacios públicos de los lugares que visites, consérvala hasta encontrar un bote para desecharla adecuadamente.

6

Lleva un botiquín de primeros auxilios, con productos y medicamentos básicos, por ejemplo: para picaduras, para evitar las náuseas, para el dolor de cabeza, vendas, agua oxigenada, así como el carnet de seguridad social o póliza del Seguro Popular para cualquier emergencia, más vale estar prevenido.

7

Lleva agua simple para el camino y un pequeño refrigerio no perecedero, evitarás la compra inesperada y el abuso de precios, denuncia éste último ante Profeco.

8

Tienes hasta un año para presentar la reclamación de un bien o servicio, en caso de alguna afectación a tus Derechos al comprar, por parte de entidades proveedoras.

9

Ahorra al aprovechar descuentos que brinda el transporte público si eres estudiante, persona adulta mayor o persona con discapacidad; pide información en la central camionera o en casetas de abordaje.

10

Identifica los servicios médicos en tu camino y lugar de destino, así no perderás tiempo ante cualquier emergencia, ya sea por el consumo alimentos o algún accidente.

Test del consumo responsable durante las vacaciones

Antes de disfrutar tus vacaciones es necesario que eches un vistazo a tus hábitos de consumo, y si decides salir a pasear, no te olvides de tomar medidas preventivas para evitar cualquier problema y defender tus Derechos al comprar o contratar.

Contesta este test, marca tus respuestas y anótalas en el cuadro al final de las preguntas.

1. Para salir de vacaciones, tú y tu familia:



- Analizan primero su presupuesto para evitar problemas económicos.
- Un día antes escogen el lugar turístico de moda; total, si no alcanza, la tarjeta de crédito o la casa de empeño son “el salvadeudas” perfecto.
- Utilizan parte de sus ahorros y escogen un lugar cercano, tranquilo y dentro de su presupuesto.

2. En familia eligieron el lugar para ir de vacaciones, el siguiente paso es:



- Esperar el día de salida, y al llegar, buscar hospedaje y ahí mismo comprar todo lo necesario.
- Buscar, comparar precios de transporte y hospedaje para reservar con tiempo, haciendo los preparativos para llegar a disfrutar.
- Comunicarse con la familia que vive en ese lugar, para que les hagan un espacio en casa, “sólo por unos días”.

3. Resulta que el autobús tuvo un retraso de una hora, ¿qué haces?



- Nada, decides esperar hasta que salga.
- Exiges a la línea de autobuses que te informen lo que sucede y exiges la calidad que te ofrecieron, solicitando el reembolso para ir a otra línea.
- Sólo reclamas, eso sí, mostrando tu inconformidad pero finalmente decides esperar.

4. Tus finanzas personales no están para viajes, así que aprovecharás esos días para:



- Hacer reparaciones en casa y en familia, convivir, visitar museos y parques cercanos que hasta hoy no conocen.
- Descansar en casa viendo televisión y comiendo “botanitas”.
- Buscar a los amigos(as) para ir de compras. Siempre hay algo de moda.



5. **Para ti, un buen lugar para las vacaciones, es:**

- a) La casa, aprovechar el tiempo para dormir, ver tele y comer. Se trata de descansar.
- b) La playa, nada como el sol y la arena; aunque no se pueda ni caminar.
- c) Conocer nuevos lugares, conocer sus costumbres y ser solidario al consumir lo que producen sus comunidades.



6. **Durante las vacaciones, ¿tu consumo es más o menos saludable?**

- a) Todo es igual que siempre, comer lo que sea y descansar lo más posible.
- b) Menos saludable: botanas, comida rápida y refrescos, dormir hasta tarde y levantarse hasta medio día.
- c) Más saludable: procurar tener más actividad física, comer en familia y más sano evitando las “mal pasadas”.



7. **Tu consumo sustentable ¿también, se va de vacaciones?**

- a) Para nada. Es necesario cuidar el medio ambiente: evitar tirar basura en la playa, en carreteras y lugares a visitar,
- b) Puras mentiras eso de que el agua se acabará. Tirar la basura en la calle no es malo, porque le da trabajo a los que se dedican a recogerla.
- c) En el zoológico le convidas botana a los animales del zoológico, “¡pobres, se nota que no los alimentan bien!”



8. **Cuando al comprar o contratar el proveedor se muestra abusivo, tú:**

- a) Evitas corajes, decides ya no volver a comprar o contratar el servicio de ese proveedor.
- b) Le reclamas, haciéndole ver que conoces tus derechos y que te compense por las afectaciones. Además lo denuncias ante Profeco.
- c) Le reclamas y le dices que no le volverás a comprar.

Marca el valor de tu respuesta y suma.

Pregunta	Valor de			Suma
	a	b	c	
1	3	0	1	
2	0	3	0	
3	0	3	1	
4	3	0	0	
5	0	0	3	
6	0	0	3	
7	3	0	0	
8	0	3	1	
Total				

Si obtuviste:

24 puntos

¡Felicidades por hacer un consumo responsable! Sin lugar a dudas sabes planear tus gastos de acuerdo a tu presupuesto, conoces y defiendes tus derechos. Además no te dejas llevar por la publicidad y reconoces que tu país cuenta con muchas opciones para descansar; cuidas tu medio ambiente y sabes lo importante que es estar sano. Comparte más consejos.

Entre 6 y 15 puntos

Te esfuerzas por no ser consumista, sin embargo eres algo egoísta y arriesgas demasiado tus finanzas personales. Te sugerimos planificar tus gastos y ahorrar para no quedarte en ceros ante los imprevistos. Encuentra en Profeco sencillos consejos para cuidar tu economía y poder disfrutar tus vacaciones.

Menos de 5 puntos

Practica un consumo responsable para que puedas descansar durante las vacaciones sin consecuencias negativas como las deudas. Nunca es tarde para hacerlo, lo verás reflejado en tu bolsillo, en tu salud y en tu medio ambiente. Atrévete a defender tus Derechos frente a entidades proveedoras que incumplen. Acércate a Profeco, te decimos cómo.

Defiende tus Derechos y disfruta tus vacaciones

Durante las vacaciones de Semana Santa es típico encontrarse con proveedoras (es) que no te cumplan con las “felices vacaciones” que ofrecieron, ya sea porque no lo pusieron por escrito para garantizarlo o porque no fueron claros en la información de su publicidad. Cualquier anomalía, presenta tu denuncia o queja ante Profeco.

Para que no te suceda o no vuelva a pasar, conoce tus Derechos y pasa la voz, están respaldados en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).

Infórmate primero

- Busca opciones de acuerdo a tu presupuesto, pide información de precios y tarifas para que puedas comparar antes de comprar o contratar.
- Si decides salir de viaje, consulta la Revista del Consumidor y la Brújula de Compra de Profeco en profeco.gob.mx o acércate a los módulos de atención en aeropuertos y centrales de autobuses.
- Consulta el Buró Comercial de Profeco para conocer el comportamiento de agencias de viajes, líneas aéreas, tiempos compartidos, paquetes turísticos y de hospedaje, en <http://burocomercial.profeco.gob.mx/BC/faces/inicio.jsp>
- Acércate también a la Secretaría de Turismo <http://www.sectur.gob.mx/>, donde encontrarás información específica sobre la oferta de servicios en cada Estado de la República.
- Consulta el portal oficial de los Estados, también proporcionan información acerca de su oferta turística. Acércate a sus oficinas de turismo o centrales de autobuses, incluso casas de cultura.
- Infórmate del estado del tiempo del lugar que deseas visitar, para tomar las medidas necesarias y evitar que sea un obstáculo para disfrutar tus vacaciones.
- Pregunta en qué consiste el servicio: de las características, costo total de acuerdo al número de días, las promociones, si lo adquieres a crédito revisa el CAT (Costo Anual Total), si cuentan con actividades optativas y si tienen un costo adicional.
- Lee el contrato antes de firmar, no te dejes presionar, recuerda que tú serás quien pague por el servicio o producto. Tienes Derecho a elegir con libertad.



Tu seguridad, es primero

- Asegúrate de que los servicios que te ofrecen para las vacaciones sean seguros y cumplan con las normas de calidad vigentes.
- Infórmate de los seguros con que cuenta el servicio contratado en caso de algún accidente.
- Si el paquete o servicio incluye actividades de alto riesgo, como: bongi, rapel, canotaje, paracaidismo u otros semejantes, infórmate de las condiciones, servicios médicos y de emergencia con que cuenta.
- No te arriesgues, si te advierte el servicio médico que por tu estado de salud no estás listo para viajar, obedece.
- Sigue las recomendaciones e instrucciones en actividades extremas que decidas practicar.
- Utiliza las instalaciones correctamente donde te encuentres, sigue las recomendaciones que hay en éstas, sobre todo en albercas y al rededores debido a la humedad en el piso.

Di NO a la discriminación

- Las entidades proveedoras no pueden negarte un servicio o la compra de un producto debido a tu raza, religión, sexo, condición económica, nacionalidad, orientación sexual, ni por tener alguna discapacidad.
- Si para desplazarte necesitas silla de ruedas, muletas, perro guía, bastón o algún otro equipo o instrumento necesario, los lugares que visites deben contar con las instalaciones correctas para su uso y movilidad dentro de éstas, sin cobrarte cargos extras.
- Está prohibido que te nieguen o condicionen la entrada a bares, restaurantes, museos, discotecas, centros comerciales, de espectáculos, clubes sociales de forma discriminatoria. Las prácticas siguientes son un claro ejemplo de éstas: selección de clientela, condicionamiento

del consumo, reserva del derecho de admisión, exclusión a personas con discapacidad y otras prácticas similares. Salvo por causas que afecten la seguridad o tranquilidad del establecimiento, de las personas, incluso con discapacidad, o fundadas en disposiciones expresas de otros ordenamientos legales.



Derecho a la compensación

- Si por algún motivo te hicieron un cobro extra o mayor al que inicialmente te informaron, tienes Derecho a recuperar la diferencia.
- También tienes Derecho a una bonificación cuando no te proporcionen un servicio o te lo otorguen de forma deficiente.
- Tienes derecho a que te indemnicen por los daños y perjuicios que algún proveedor te haya ocasionado, ya sea por el uso de un bien o por un servicio no realizado.
- Si no estás de acuerdo en la compensación que te ofrece el proveedor, tienes el Derecho a poner tu queja en Profeco.
- Si cambian algún servicio del paquete contratado, te deben ofrecer otro equivalente, o regresar la parte proporcional del precio que pagaste.
- De acuerdo con la LFPC, las bonificaciones no pueden ser menores al 20% del precio que pagaste.

Al contratar un paquete turístico:

- Revisa las condiciones donde se informe sobre la cancelación del contrato, las penalizaciones y cómo aplican en caso de que necesites recurrir a ésta.
- Al hacer tu reservación deben respetarla. De acuerdo con la LFPC deben cumplir lo que ofrecen, bajo ninguna circunstancia pueden negarte el servicio ofrecido. Pide la clave de reservación y las condiciones de ésta, pregunta qué procede en caso de no llegar a tiempo.
- Si quieres comprar por internet, asegúrate de que sea una agencia de viajes, línea aérea o portal con representación en México o registrada en el país; en caso de ser un servicio extranjero, también puedes conocer las leyes que protegen al consumir y tus Derechos como turista.
- Recuerda, no te pueden exigir pagos o anticipos sin que hayas firmado un contrato que indique claramente las condiciones del servicio y siempre deben entregarte comprobantes de cualquier pago.



- Exige que te cumplan lo que ofrecen, todas las condiciones en el contrato deben ser claras, “papelito habla”. Al igual lo que te ofrece la publicidad y el contrato.
- Si tu viaje es en avión, pregunta de las restricciones para el equipaje.
- Guarda todos los comprobantes de los pagos que hagas durante las vacaciones (notas, facturas, contratos, recibos electrónicos, etcétera). Te servirán muy bien para llevar el control de tus gastos y en caso de presentar una queja o denuncia.
- Acércate a Profeco, que también recibe tus quejas en la oficina más cercana a tu domicilio o en el Estado en que te encuentres. Consulta el Directorio de Delegaciones en <http://www.profeco.gob.mx/delegaciones/delegaciones.asp>
- Aunque verbalmente te ofrezcan muchos beneficios atractivos en un servicio, si no está por escrito en el contrato, no podrás exigir su cumplimiento. ¡Cuidado!



Empieza por plantear metas individuales y familiares como unas vacaciones; ahorrar una parte de tus ingresos te servirá para evitar deudas que pueden afectar tu economía familiar.

Organiza tus gastos para organizar tus vacaciones

Las actividades de recreación y esparcimiento también son importantes para tu bienestar, planea los gastos que sean necesarios para disfrutar aún más.

Planear las vacaciones es importante para asegurar que toda la familia se divierta, para ello te sugerimos elaborar un presupuesto para visualizar la distribución de los gastos necesarios.

La recomendación que los expertos en finanzas hacen, es que antes de realizar un viaje organices un itinerario para

calcular el gasto total que podrías tener durante tu viaje.

En el siguiente cuadro te damos algunos puntos que debes contemplar antes de decidir cuál será tu destino en estas vacaciones, y la posibilidad de consultar otras dependencias en las que te puedes informar sobre las opciones posibles. ¡Feliz viaje!

Analiza	Considera	Infórmate y conoce más
<p>1.- ¿A dónde quiero viajar y cuánto tengo? Mi presupuesto para estas vacaciones es de: \$</p>	<p>Existen diferentes destinos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ecoturismo. • Turismo cultural. • Turismo de salud. • Segmentos especializados. 	<p>Visitar la página electrónica de la Secretaría de Turismo (SECTUR) e informarte de los diferentes destinos. http://www.sectur.gob.mx</p>
<p>2.- Atractivos turísticos Quiero visitar:</p>	<p>Infórmate acerca de los lugares que podrías conocer y de los precios del hospedaje para los días que permanecerás ahí.</p>	<p>Acércate a la Secretaría de Turismo http://www.sectur.gob.mx/, y conoce la oferta de servicios en cada Estado de la República. En los sitios de los Estados, también proporcionan información acerca de su oferta turística. Acércate a sus oficinas de turismo o centrales de autobuses, incluso en algunas casas de cultura.</p> <p>Llama al Centro de Información Turística al 01 800 006 8839 lada si costo del interior.</p> <p>Gasto total \$ _____</p>
<p>3.- Costo del transporte. Viajaré(emos) en:</p>	<p>Recuerda que tienes diferentes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automóvil propio o rentado • Autobús. • Avión. 	<p>La Secretaría de Comunicaciones y Transportes tiene una aplicación que te ayudará a calcular el gasto de tu viaje, consúltalo en http://www.sct.gob.mx/ y "Traza tu ruta con mappir". Conoce también las tarifas en las casetas de las carreteras federales en: http://www.capufe.gob.mx</p> <p>Gasto total \$ _____</p>

<p>4.- Planea tu itinerario</p> <p>¿Qué actividades realizaremos?</p>	<p>Planea qué lugares visitarás por cada día de estancia y contempla los gastos extra, como entradas, costo de actividades, alimentos, recuerdos, etcétera.</p>	<p>Prepara siempre un plan B, disfruta tu viaje y organízate. Consulta la Guía de viaje de SECTUR http://www.sectur.gob.mx/</p>
<p>5.- Cuidado con las tarjetas</p> <p>¿A qué cantidad de crédito puedo recurrir sin poner en peligro mis finanzas?</p>	<p>Recorre al crédito cuando estés seguro que podrás solventar la deuda en tiempo y forma y evitar multiplicarla.</p>	<p>No pierdas de vista tu tarjeta al pagar, pide que lleven la terminal a tu mesa o paga en cajas. Guarda todos tus comprobantes hasta no confirmarlos en tu estado de cuenta. Cualquier anomalía con estos servicios, CONDUSEF está cerca de ti http://www.condusef.gob.mx/ http://e-portalif.condusef.gob.mx/micrositio/index.php</p>
<p>6.- Más vale prevenir</p> <p>Cantidad destinada a imprevistos:</p>	<p>Haz un cálculo de tus ingresos y egresos, así sabrás si tu economía está preparada para pasear, toma en cuenta que del ahorro total aproximado para estas vacaciones debes considerar un 10% o 20% más para cualquier imprevisto.</p>	<p>Comienza tus ahorros con meses de anticipación y procura que el destino de tus vacaciones no salga de tu presupuesto, hay muchas opciones.</p> <p>http://e-portalif.condusef.gob.mx/planifica/planificador/inicial_pla.php</p> <p>http://e-portalif.condusef.gob.mx/condusefahorro/</p>
<p>7.- Compras por internet.</p> <p>Sitios seguros:</p>	<p>Si compras o contratas por internet, paquetes vacacionales, hospedaje, servicio de aerolíneas, procura cotizar por lo menos en 3 agencias de viajes, compara lo que cada una te ofrece y cuál está acorde a tu presupuesto.</p>	<p>Siempre verifica el nombre, dirección y teléfono del proveedor para cualquier duda o aclaración.</p> <p>Si el sitio es mexicano debe expresar el costo del bien o servicio en moneda nacional. Entérate cómo se portan los proveedores http://burocomercial.profeco.gob.mx/BC/faces/inicio.jsp</p> <p>En caso de inconformidad acude o llama a Profeco, en la zona Metropolitana al 5568-8722 y del resto del país 01800 468-8722</p>

Haz un consumo solidario, visita y conoce los Pueblos Mágicos

El **consumo solidario** contribuye al desarrollo social, ecológico y económico de nuestras comunidades.

Hospedarte en los pueblos, comprar sus artesanías, consumir productos y platillos de su gastronomía tradicional y visitar sus museos, son algunos de los ejemplos del consumo solidario que podemos hacer durante las vacaciones o fines de semana al visitar localidades cercanas o de otros Estados en la República.

México cuenta con muchas localidades que han sido reconocidas con el título de “Pueblo Mágico”, porque han conservado su riqueza cultural e histórica, tienen atributos simbólicos, leyendas, hechos trascendentales y una cotidianidad que permite identificar y sentir los valores de sus habitantes.

Los Pueblos Mágicos cuentan con una oferta turística innovadora y original: cultura, tradiciones, aventura, incluso ofrecen la posibilidad de poder practicar el deporte extremo en escenarios naturales como ríos, bosques, praderas y montañas.

Casi en todos los Estados de la República Mexicana hay “Pueblos Mágicos”, conoce cuáles son, en el portal de la Secretaría de Turismo (SECTUR) <http://www.sectur.gob.mx/pueblos-magicos/> Huasca de Ocampo, Pueblo Mágico del Estado de Hidalgo, fue el primero en obtener dicho reconocimiento en 2001, en ese mismo año: Mexcaltitán, Tepoztlán y Real de Catorce fueron también reconocidos como Pueblos Mágicos.



Imagen: Huasca de Ocampo, Hgo. Recuperado el 02-07-14 en <http://huascapueblomagico.gob.mx/>

Los Pueblos Mágicos son un **atractivo turístico** para consumidoras y consumidores solidarios, quienes con su visita contribuyen al desarrollo de



las comunidades y viven una experiencia mágica al conocerlos y convivir con su gente, **respetando su entorno y sus tradiciones**, para que futuras generaciones también disfruten de ellos.

Admira la belleza cultural e histórica que encierran cada una de estas localidades, además de disfrutar de su arquitectura, gastronomía y artesanías, promoverás el consumo de productos nacionales de manera responsable.

Cuando visites alguno de ellos no olvides adquirir servicios y productos locales, con **tu consumo responsable** apoyas directamente a los artesanos y comerciantes.



Consumo sustentable en vacaciones

Para disfrutar de las vacaciones, no sólo debemos prevenir los gastos a realizar, también es importante pensar en la **huella ecológica** que dejaremos al visitar algún lugar, es decir, el impacto que tendrá nuestro consumo en el medio ambiente durante nuestra estancia. Por ello, como turistas responsables y principalmente como consumidoras/es, en estas vacaciones reflexionemos y actuemos para disminuir nuestra huella ecológica.

Sigue estos consejos para lograrlo:

- Cuida de los bosques, no maltrates los árboles, la vegetación y la fauna. Muchas plantas y animales están en peligro de extinción, al dejar de cuidarlos podrían dejar de existir para siempre.
- Respeta los caminos y veredas, así se dañará menos la vegetación y tendrás mayor seguridad en tu camino. Respeta también las indicaciones del personal del lugar y los señalamientos.
- Evita incendios, no tires cerillos, cigarrillos ni cualquier otro objeto encendido, no hagas fogatas a menos de que sea de forma segura y controlada. No te retires del lugar sin antes apagar por completo el fuego y las brasas.
- No dejes botellas o vidrios, el reflejo de los rayos del sol en éstos pueden dar inicio a un incendio forestal, tampoco utilices líquidos o sustancias inflamables, como aceite o solventes.
- En caso de incendio: si es pequeño apágalo de inmediato, si no lo puedes controlar, pide ayuda urgente a la oficina forestal, la autoridad más cercana o vecinos del lugar.
- Cuando vayas por la carretera no dejes ni arrojes basura en el camino, tampoco la dejes en el lugar que visites, lleva bolsas o recipientes para juntarla y transportarla hasta el lugar debido.
- Cuida el agua, es un recurso que se agota y es necesario para todas/os: plantas, animales y para nosotros mismos; no la desperdicies en el lugar donde te hospedes.
- La energía es un recurso importante, que en vacaciones olvidamos cuidar, apaga luces y televisión del cuarto de hotel, tu consumo impacta la economía de todas/os.
- Generar electricidad y agua potable requiere de recursos que nos cuestan a todas/os y que debemos cuidar para las generaciones futuras.
- El ruido también es un contaminante que debemos evitar. Recuerda que si haces mucho ruido con los gritos, música o golpeando cosas, podrías perderte de conocer el canto de los pájaros, el murmullo de las hojas de los árboles y de los animales que ahí habitan.
- Si tus vacaciones son en la playa, utiliza productos como el bloqueador solar o cremas que sean biodegradables y solubles en agua, así contribuirás a contaminar menos con productos químicos.
- No necesitas comprar todo lo que necesitas al viajar, generalmente ya contamos con ropa adecuada como shorts, playeras, sandalias y hasta trajes de baño de las vacaciones anteriores, aprovecha al máximo lo que ya tienes, así podrás comprar otros productos necesarios.
- Al visitar ruinas o ciudades coloniales, respeta los edificios y espacios a los que acudas, utilizando los caminos y sendas establecidos para ello, el paso constante de los turistas desgasta las construcciones.
- Consume productos de la localidad, recuerda que cualquier producto que no es de la zona necesita mayor cantidad de energéticos para llegar hasta tus manos, además estarás apoyando la economía local.



LA DEFENSORA DEL CONSUMIDOR

Si sabes de alguien que no está cumpliendo, avisa a Profeco:

Teléfono del Consumidor.

- Marca 5568 8722 de la zona Metropolitana o al
- 01 800 468 8722 del resto de la República.

Por internet:

- Portal del Consumidor: consumidor.gob.mx,
- En Facebook: Consumidor Inteligente o Profeco Oficial
- En Twitter: @Profeco o @R_Consumidor (Revista del Consumidor)

**Exige tus derechos, puedes hacer mucho
por tí y por tu comunidad.**

Lorena Martínez Rodríguez
Procuradora Federal del Consumidor

Juan Ricardo Hernández Morales
Coordinador General de Educación y Divulgación

Ivonne Nemer Orive
Directora General de Educación y Organización de Consumidores

Yuri Calzada Ehrlich
Director de Educación para el Consumo

Claudia Islas García
Vania Martínez Ramírez
Concepción Guzmán Ramos
Miguel Ángel Godínez García

Contenido

Marco Antonio Lugo Barrera
Diseño