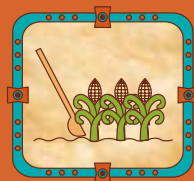


Unidad III

Profeco, la Ley Federal de Protección al Consumidor y los derechos del consumidor



Tema 6

Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y los Derechos del consumidor



Objetivo general:

- Conocer los derechos del consumidor enunciados en la Ley Federal de Protección al Consumidor.
-

Objetivos específicos:

- Comprender qué es un derecho como consumidor
- Comprender la función de la Ley Federal de Protección al Consumidor
- Identificar la importancia de la Ley Federal de Protección al Consumidor en nuestra vida cotidiana
- Comprender las reformas que ha tenido y advertir algunas situaciones que requieren contemplarse para nuevas reformas.

Introducción

Tradicionalmente, el consumidor siempre se ha considerado como la persona que adquiere un bien o un servicio, ya sea público o privado. Sin embargo, antes de los años sesenta, estas personas que adquirían bienes o servicios no contaban con ninguna ley que los protegiera y mucho menos había alguna autoridad que defendiera sus intereses, menos aún se consideraba que tuvieran derechos y, en consecuencia, no existían mecanismos para protegerlos.

La incorporación de los derechos de los consumidores principalmente se debe al trabajo de las organizaciones espontáneas de consumidores que dan a conocer las conductas de algunas empresas que eran abusivas, graves y perjudiciales para los consumidores. Estas asociaciones se encargaron de que poco a poco se fuera tomando en cuenta la función, los intereses y las pretensiones de los consumidores para transformarlas en derechos, y establecer mecanismos legales para su defensa y protección.

El resultado de este movimiento social fue bastante favorable para los consumidores, en Estados Unidos, por ejemplo, el 15 de marzo de 1962, los consumidores lograron que el entonces presidente John F. Kennedy

propusiera el “derecho a ser informado” como un derecho fundamental de los consumidores, y el tema de la defensa de sus derechos se extendió hacia los países europeos a través de los medios masivos. Entonces surgió un número mayor de asociaciones de consumidores, se organizaron eventos como congresos, mesas redondas y debates sobre su posición. En 1973 se reconocieron los derechos del consumidor al publicarse la Carta Europea de Protección a los Consumidores, y en 1975, el Consejo de las Comunidades Europeas reconoció cinco derechos fundamentales: 1. Derecho a la protección de la salud; 2. Derecho a la protección de los intereses económicos; 3. Derecho a la reparación de daños; 4. Derecho a la información y educación y, 5. Derecho a la representación (derecho a ser escuchado).

A partir de ese momento se han emitido recomendaciones internacionales en materia de consumo, se han firmado diversos tratados internacionales para reforzar estos mecanismos, se han actualizado y emitido nuevos ordenamientos legales, que permiten una mejor defensa y protección de los derechos de los consumidores.

Desarrollo

En México, es importante destacar que a partir del 3 de febrero de 1983 se reconoce, en el artículo 28 de nuestra Constitución Política, la protección de los consumidores, a fin de que tengan una efectiva tutela en sus derechos como clase vulnerada socialmente.

El referido artículo constitucional es de gran importancia en materia de derechos del consumidor, ya que es la base que permite expedir leyes que protejan a los consumidores y que en general regulen en materia de consumo. De acuerdo con lo anterior, se creó la Ley Federal de Protección al Consumidor, con la intención de mejorar las relaciones que existen entre los consumidores y los proveedores.

Ley Federal de Protección al Consumidor

En febrero de 1976 se crearon la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) y el Instituto Nacional del Consumidor (INCO), como iniciativa para instrumentar políticas que protegieran el salario, evitando que los proveedores ofrecieran productos a precios muy elevados y que negaran o condicionaran a los consumidores la adquisición de productos de la canasta básica. Se pretendió que las dos instituciones, separadamente, atendieran una demanda social abundante y heterogénea. Con tal propósito, a una se le dotó de autoridad y a la otra de facultades informativas para una indispensable interlocución social.¹

La Ley Federal de Protección al Consumidor del 19 de diciembre de 1975, no contuvo una enumeración específica de los derechos de los consumidores, por lo que, a fin de fortalecer la presencia en la sociedad de la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor y atender de manera eficaz y oportuna a la población, el 22 de diciembre de 1992 se creó la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor. En ese mismo año, el Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor se fusionaron en una sola institución, adoptando el nombre de ésta última (Profeco). Dicha institución, es un organismo descentralizado, de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio, la cual tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, así como de procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

De conformidad con la exposición de motivos con la que se crea la Ley Federal de Pro-

tección al Consumidor del 24 de diciembre de 1992, el Estado se propuso impulsar a las instituciones para hacerlas más ágiles y cercanas a la sociedad. La nueva realidad mexicana exigía a los organismos públicos actitudes que permitieran al conjunto social participar, de manera permanente y corresponsable, en las tareas de gobierno, algo que la Ley estimó de gran importancia para promover y proteger los derechos del consumidor y lograr una mayor equidad en las relaciones de consumo en el país.

En 2004 se realizaron nuevas reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor, entre otras cosas se adicionaron los siguientes principios básicos en las relaciones de consumo: a) La real y efectiva protección al consumidor en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados, y b) El respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento. Con fecha 19 de agosto de 2010, se adicionó un nuevo principio básico en las relaciones de consumo, estableciéndose la tutela respecto a la protección de los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas.

Así, tenemos que la Ley Federal de Protección al Consumidor es uno de los avances legislativos e institucionales más importantes para proteger los derechos de los consumidores, por conducto de la Procuraduría Federal del Consumidor, con la finalidad de salvaguardar los principios básicos en las relaciones de consumo, en beneficio de la sociedad, y promover y proteger los derechos y cultura del consumidor procurando la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones de consumo.

Es importante destacar que la Ley vigente se organizó en 15 capítulos que contienen los derechos del consumidor y algunos procedimientos para llevar a cabo su defensa y protección, de los que sobresalen los siguientes puntos:

- La Ley no excluye la protección de otros derechos que se derivan de tratados o convenciones internacionales o de cualquier otra legislación nacional; así como de los principios generales de derecho, la analogía, las costumbres y la equidad.
- Con base en las Normas Oficiales Mexicanas y en las Normas Mexicanas, Profeco realiza la verificación de productos y servicios para garantizar al consumidor la seguridad y calidad que éstas exigen.
- La Ley obliga a que la publicidad de las empresas sea veraz, comprobable y exenta de

textos, sonidos e imágenes que hagan que el consumidor se confunda o por error elija de forma incorrecta, perjudicando sus intereses.

- Las promociones y ofertas que establezcan los proveedores deben ser claras y reales y, además, los proveedores deben cumplir con lo que ofrecen en cada una.
- Las operaciones que se realicen fuera de un local establecido deben constar por escrito, y los consumidores tienen el mismo derecho a realizar una reclamación o solicitar una devolución si no se cumplen con la legislación aplicable.
- Los proveedores deben exhibir las tarifas, precios y condiciones de los servicios que presten, así como evitar la negación, condicionamiento o discriminación de los consumidores.
- En las operaciones a crédito, los proveedores deben informar al consumidor el precio de contado, monto total a pagar por el bien a crédito, número de pagos y periodicidad, monto de los intereses a pagar en cada periodo, reducción de intereses por pago anticipado, fecha de entrega del producto o de la prestación del servicio, intereses a pagar y las condiciones que los protejan.
- La garantía que brinden los proveedores debe expresar el alcance, duración y condiciones para hacerla válida.
- La Ley establece que cuando un producto presenta deficiencias, aun después de una reparación, el proveedor está obligado a repararlo o darle mantenimiento sin costo alguno, tanto para productos nacionales como importados.
- Los contratos deben ser claros, equitativos y no violentar la Ley; deben estar registrados ante Profeco y si el mismo contiene cláusulas que violentan los derechos de los consumidores, éstas serán inválidas.
- Ante el incumplimiento de algún proveedor, el consumidor puede reclamar bonificaciones y compensaciones no menores al 20% de la cantidad pagada.
- Con fundamento en la Ley, Profeco hace visitas de verificación a establecimientos que expendan productos o presten servicios, con el fin de verificar el cumplimiento de la Ley, si detecta violaciones a la misma, puede ordenar que se informe a los consumidores, sobre la afectación a sus derechos, así como la forma en que los bonificarán.
- La Ley establece los procedimientos de conciliación y arbitraje.
- En el caso de la conciliación, una vez que el consumidor pone su queja o reclamación ante Profeco, si se llega a una conciliación, se celebrará el convenio respectivo a través

¹ Exposición de Motivos del 26 de noviembre de 1992 mediante la cual se crea la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor, iniciativa del Ejecutivo, Cámara de Diputados.

del cual se dejará clara la forma en que el proveedor dará satisfacción a las pretensiones y queja del consumidor. En caso de incumplimiento, se procede a iniciar el procedimiento por infracciones a la Ley (PIL).

- En caso de no lograr la conciliación se les exhorta a someterse al arbitraje, proponiéndoles la designación de un árbitro.
- La Ley también establece que en el PIL, Profeco determina las sanciones por el incumplimiento.
- Los motivos para sancionar a un proveedor son: si durante el procedimiento conciliatorio nunca se presentó; si incumplió con un convenio celebrado en el procedimiento

conciliatorio; si culminó el procedimiento conciliatorio sin arreglo entre las partes, por difundir publicidad engañosa; por no registrar un contrato de adhesión, teniendo la obligación de hacerlo, o en caso de utilizar uno diferente al registrado ante Profeco, o bien, si posterior a su registro se aprecian cláusulas contrarias a la Ley o Normas Oficiales Mexicanas, o si se transgrede alguna Norma Oficial Mexicana.

- Las sanciones que impone Profeco son considerando como base la gravedad de las infracciones, así como el perjuicio causado al consumidor o a la sociedad en general; el

carácter intencional de la infracción, si se trata de reincidencia y la condición económica del infractor.

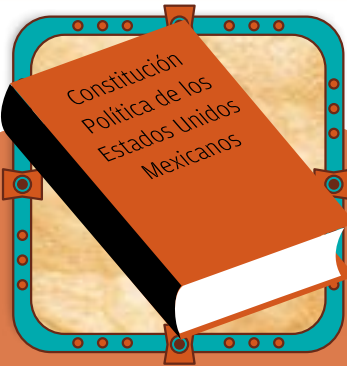
- Las multas que se imponen van de \$214.40 hasta \$3'602,014.24; y en materia de publicidad engañosa hasta 10% de los ingresos brutos anuales del infractor.

Adicionalmente, conviene resaltar que los Tratados Internacionales y la Ley Federal de Protección al Consumidor establecen los 7 Derechos Básicos del Consumidor, que resumen facultades y obligaciones que establece la Ley y que a continuación se relacionan:

7 DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR	
Derecho a:	Cómo hacerlo valer:
1. LA INFORMACIÓN	Exige que sea oportuna, completa, clara y veraz en los productos y servicios que te ofrezcan.
2. LA EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO	Solicita a las instituciones que te enseñen tus derechos, cómo ejercerlos y defenderlos, así como la forma de organizarte en grupo.
3. ELEGIR	No te dejes presionar si no quieres comprar, tampoco dejes que te condicionen la compra; tú eres libre de elegir lo que te conviene.
4. LA SEGURIDAD Y CALIDAD	Revisa que los productos y servicios que te ofrezcan incluyan las advertencias y recomendaciones necesarias para que los uses de forma segura sin dejarte o generarte más dudas; cuidarás de tu salud y protegerás tu vida.
5. NO SER DISCRIMINADOS	No permitas que te traten mal, nadie puede negarte la compra o contratación de un servicio por tu religión, sexo, condición económica, nacionalidad, orientación sexual, por tener alguna discapacidad, tu raza o cualquier motivo similar; los proveedores deben tratarte con respeto.
6. LA COMPENSACIÓN	Si un producto o servicio te causa daños o perjuicios, exige indemnización y que te repongan un producto que fue de mala calidad o que devuelvan tu dinero. Si te hacen una bonificación, ésta no debe ser menor al 20% del precio que pagaste; también deben bonificarte la prestación de un servicio deficiente.
7. LA PROTECCIÓN	Acude con las autoridades pertinentes para que te defiendan, recuerda que puedes organizarte en grupo para denunciar y quejarte de los proveedores.

Artículo 28

Reconocimiento de los derechos de consumidor



Procuraduría Federal del Consumidor



Resolver y corregir problemas

5 de febrero de 1976



Instituto Nacional del Consumidor



Labor educativa



Reforma 1992

Fusión INCO-Profeco

DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR

Palabras clave

Consumidor: Persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios.²

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 al estar obligados a tutelarlos y hacerlos valer.

Normatividad: 1. f. Cualidad de normativo. normativo, va. 1. adj. Que fija la norma. 2. f. Conjunto de normas aplicables a una determinada materia o actividad.³

Proveedor: Persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios.

Protección al consumidor: Conjunto de normas legales que promueven y protegen los derechos del consumidor en sus relaciones de consumo y una cultura del consumo responsable e inteligente.⁴

Relaciones de consumo: "...se establecen normalmente con base en los contratos verbales o escritos que celebran los consumidores con los proveedores; compraventa al contado, a plazos o crédito, suministro, prestación de servicios, etcétera".⁵

2 Ley Federal de Protección al Consumidor, art. 2.

3 Idem.

4 Profeco. (2013). Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC). Consultada el 18-04-13, en http://www.profeco.gob.mx/juridico/normateca/m_normativo.asp

5 Ovalle, F. J. (2008). Derechos del consumidor. Colección Textos Jurídicos Universitarios. México: Editorial Oxford.

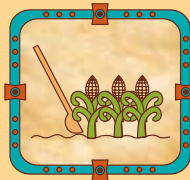


Título:

¿Una catarina defensora de los derechos del consumidor?

Perfil: Preescolar y Primaria 1

Tiempo: 60 minutos



Propósito del aprendizaje:

Comprender qué es un derecho como consumidor



Materiales:

• Ilustraciones (Ver Anexo)
Hojas y colores



Desarrollo:

El promotor contará a los niños la siguiente historia:

Carolina, una mariposa diferente

Un día estaba Carolina, una oruga muy joven-cita, mirando en un aparador unos hermosos vestidos de muchos colores y pensó -me gustaría mucho tener uno de esos vestidos de colores para enseñárselo a mis primas las mariposas. Una catarinita que pasaba por ahí la vió tan pensativa ante el aparador que se acercó a preguntarle -hola hermosa ¿en qué piensas?

Carolina le respondió -en lo divinos que son esos vestidos de muchos colores. La catarina la miró de arriba abajo, no se podía explicar que aquella oruga tan jovencita quisiera tener un vestido de colores, si pronto se convertiría en una hermosa mariposa y tendría alas de colores. De pronto, salió de la tienda una hormiga muy arregladita, con uno de esos vestidos que vendían y les dijo a ambas -pasen, pasen tenemos vestidos para orugas y catarinas. La catarinita la miró muy disgustada, pues pensó "esta señora no se ha dado cuenta de que yo ya tengo uno color naranja con negro que es mucho más elegante que cualquiera de sus vestidos", por ello la catarina le dijo a Carolina -vámonos, no necesitamos vestidos de colores, pero la hormiga insistió -entren, si no les gustan me los pueden devolver y les regreso su dinero.

Finalmente, ambas entraron a la tienda y Carolina eligió uno de color azul turquesa, mientras se lo probaba la catarina le dijo -tú no necesitas un vestido porque pronto te convertirás en mariposa, a lo que Carolina le preguntó -¿en serio? -¡Sí! le contestó la Catarina. Entonces ambas decidieron irse de la tienda y darle las gracias a la hormiga por haberles mostrado los vestidos.

El promotor interrumpirá la narración y dirá a los niños, "Carolina quería comprar un vestido de colores porque no sabía que ella se convertiría en una mariposa, todos tenemos

derecho a saber lo que necesitamos para tomar mejores decisiones ¿o no?"

El promotor seguirá con la narración.

Al oír esto, la hormiga se enfureció mucho y les dijo -ustedes no pueden irse de la tienda sin comprar algo porque ya me hicieron perder el tiempo. Así que Carolina le explicó que ella no sabía que pronto se convertiría en una mariposa y que por eso no necesitaría un vestido de colores. Pero la hormiga insistió y le dijo -vamos a hacer un trato, te rento el vestido, mira te lo llevas y cuando te conviertas en mariposa me lo regresas y yo lo podré rentar o vender, ¿te parece?

El promotor interrumpirá nuevamente la historia y preguntará a los niños ¿nos pueden presionar a comprar algo que no necesitamos?, dejará que los niños opinen y les dirá: "nadie puede obligarnos a hacer nada que no queramos, que nos haga sentir tristes o incómodos, mucho menos a comprar algo que no necesitamos"

El promotor continuará con la narración.

Carolina se sintió presionada y aceptó el trato. La hormiga le cobró el vestido y Carolina intentó elegir el que más le gustaba pero la hormiga la convenció para llevarse el que ella le ofreció, así que sin más remedio, se llevó el vestido que la hormiga quiso.

El promotor interrumpirá la narración y les preguntará a los niños ¿por qué no eligió Carolina el vestido que quería comprar?, ¿está bien que la hormiga no la haya dejado elegir?, luego dejará que los niños opinen, y les dirá "el vendedor no puede elegir por nosotros lo que queremos comprar".

El promotor seguirá con la narración.

Al pasar el tiempo Carolina se convirtió en una hermosa mariposa de colores azules y turquesas, colores poco comunes en una mariposa, así que todas las mariposas la volteaban a ver pues ella era diferente. Fue entonces cuando Carolina decidió regresar con la hormiga para devolverle el vestido y recuperar su dinero. Pero antes decidió buscar a su amiga la catarina y mostrarle sus hermosas alas de bonitos colores.

Carolina tocó a la puerta de su amiga, quien se asomó por la ventana, pero no la reconoció y le preguntó -¿quién eres?, ¿te conozco?, ¿qué animalito eres?, Carolina le sonrió y le dijo -soy Carolina, tu amiga la oruga-, la catarina se limpió sus ojitos y la volvió a mirar, al fin la reconoció y saltó para abrazarla -Carolina estás muy cambiada, eres una mariposa

diferente a todas las demás, por eso no te reconocía.

Ambas fueron a la tienda a devolver el vestido, y al entrar a la tienda la hormiga le dijo a Carolina, -aquí no se permite la entrada a mariposas como tú.

El promotor interrumpirá la narración y preguntará ¿puede la hormiga decirle a Carolina que no puede entrar a su tienda?, dejará que opinen y comentará "en ninguna tienda nos pueden negar la entrada por ser diferentes".

El promotor continuará con la narración.

La catarina se enojó tanto que le dijo a la hormiga, -mira si no nos dejas entrar le avisaremos a todas las mariposas que en esta tienda no las dejan entrar, y se enojarán tanto que irán a Profeco a pedir que retires lo dicho. Ante las palabras de la catarina la hormiga las dejó entrar y les preguntó -¿qué quieren?, Carolina le mostró el vestido y le recordó el trato que habían hecho cuando ella era una oruga. La hormiga les dijo -yo no rento vestidos, así que no recuerdo eso que tú dices, ¿tienes un comprobante? Carolina le dijo -no, tú sólo me cobraste.

El promotor interrumpirá la historia dirá: "siempre que hagamos un trato con un vendedor debemos exigir un comprobante en el que se anote el acuerdo que hicimos". Y continuará con la narración.

Nuevamente la catarina se enojó y le dijo -mira hormiga, me estoy cansando de tus abusos, así que si no cumples el trato, yo misma iré a Profeco a denunciar que no cumpliste con lo ofrecido, porque yo soy de testigo de ese trato.

El promotor interrumpirá la narración dirá a los niños: "Profeco defiende a las personas de los abusos de los vendedores que no respetan los acuerdos que hacen con quienes les compran". Continuará con la narración.

La hormiga se quedó pensando y decidió regresar una parte del dinero que Carolina había pagado por el vestido, y ambas quedaron conformes, pero antes de salir de la tienda la hormiga le gritó -espera este no es el vestido que te renté, sino ese que traes puesto, así que dámelo. Carolina le dijo -no, estas son mis alas de mariposa, tú no vendes alas en tu tienda así que no insistas, la naturaleza me las dio y no necesito vestidos de colores para verme hermosa, a mí me gustan porque soy diferente a todas las demás. ¡Al fin Carolina aprendió a defenderse de los abusos de la hormiga!

Finalmente, el promotor preguntará ¿qué aprendió la oruga que se convirtió en mariposa?, ¿qué aprendieron ustedes?, ¿cuál es el mensaje de la historia?, dejará que los niños comenten lo que aprendió la oruga, y lo que aprendieron

ellos, y al final hará una conclusión que señale: a) todos tenemos derecho a saber lo necesario para decidir qué comprar o no; b) tenemos derecho a elegir qué comprar y a que el vendedor no nos presione a comprar algo que no queremos;

c) nadie puede negarnos la entrada a una tienda por ser diferentes; d) si se hizo un trato con un vendedor, se tiene que respetar, y Profeco nos defiende de los abusos.



Preguntas de reflexión:

¿Cómo podemos protegernos cuando alguien nos presiona a hacer algo que nos hace sentir tristes o incómodos?

¿A quién debemos decirle que nos están presionando para hacer algo que no nos gusta?

¿Qué es un derecho?

¿Por qué es importante ir acompañado con alguien a comprar?

¿En qué ayudó la catarina a Carolina?

¿Cómo aprendió Carolina a defenderse de la hormiga?

¿Para qué sirve Profeco?

¿Por qué la hormiga permitió que entraran Carolina y su amiga la catarina, cuando le dijeron que avisarían a las libélulas y a Profeco?

¿Por qué debemos tomar nuestras propias decisiones de compra?

¿Por qué comprar sólo lo que necesitamos?



Cierre de la actividad:

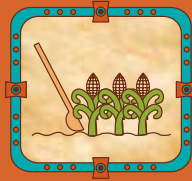
Al finalizar la actividad será importante que los niños opinen qué aprendieron de la fábula. Para ello, el promotor les dirá “ahora les entregaré unas hojas y ustedes dibujarán qué aprendieron de la historia”, les dará de 20 a 30 minutos y luego le pedirá a cada uno que explique lo que aprendieron, y que al llegar a casa le expliquen a sus padres su dibujo.

Notas a considerar para desarrollar la actividad

- La fábula es un recurso muy útil para el aprendizaje. Por ello es necesario, más que leerla, estudiarla y narrarla de tal manera que los niños vayan interesándose por la historia. El promotor puede apoyarse con las ilustraciones.
- La pregunta ¿qué es un derecho? puede hacerse al final de la fábula no antes, es importante tener presente que los niños expresarán nociones al respecto, pues aún no comprenden ni pueden explicarlo por completo. Los niños más bien saben de las situaciones en que pueden ejercer un derecho, más allá de enunciarlo, por ello será más fácil hablar con ellos del tema a través de ejemplos o refiriendo un caso concreto en que se debe ejercer.
- El promotor deberá estar alerta a detectar si algún niño expresa algún “abuso”, para canalizarlo. Recuerden que existen instancias especializadas y que se requiere respetar la identidad del niño y apoyarlo, no evidenciarlo. Durante la elaboración del dibujo el promotor pedirá a cada niño que le explique primero a él, y puede decidir que no se presenten los trabajos a los otros niños, sólo hablarlo con el responsable del grupo, siempre y cuando éste no sea el autor del abuso. Luego es necesario hablar con el niño y preguntarle a quién le tiene más confianza, y pedir platicar con esa persona.



Título: ¿Para qué son las leyes?
Perfil: Primaria 2 y Secundaria
Tiempo: 60 minutos



Propósito del aprendizaje:
 Comprender la función de la Ley Federal de Protección al Consumidor.



Materiales:
 • Carteles ¿Qué Ley protege los derechos de niñas, niños y adolescentes? y Relación entre los derechos de los niños y los derechos del consumidor.

Desarrollo:



El promotor preguntará al grupo ¿qué leyes conocen?, después que expresen algunas de las leyes que conocen, les explicará que “en el año 2010 se elaboró la Ley para proteger los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes,

que es importante que conozcan, les voy a presentar algunas de partes de dicha Ley, ¿les parece?”. El promotor les presenta la siguiente tabla:

¿Qué Ley te protege?	
LEY PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES ⁶	¿Qué derecho protege?
<p>Artículo 14. Niñas, niños y adolescentes tienen derecho a que se les asegure prioridad en el ejercicio de todos sus derechos, especialmente a que:</p> <p>A. Se les brinde protección y socorro en cualquier circunstancia y con la oportunidad necesaria.</p>	
<p>Artículo 16. Niñas, niños y adolescentes tienen reconocidos sus derechos y no deberá hacerse ningún tipo de discriminación en razón de raza, color, sexo, idioma o lengua, religión; opinión política; origen étnico, nacional o social; posición económica; discapacidad física, circunstancias de nacimiento o cualquier otra condición no prevista en este artículo.</p>	
<p>Artículo 28. Niñas, niños y adolescentes tienen derecho a la salud. El gobierno realizará acciones para:</p> <p>A. Reducir la mortalidad infantil. B. Asegurarles asistencia médica y sanitaria para la prevención, tratamiento y la rehabilitación de su salud. C. Promover la lactancia materna. D. Combatir la desnutrición mediante la promoción de una alimentación adecuada.</p>	
<p>Artículo 32. Niñas, niños y adolescentes tienen derecho a una educación que respete su dignidad y les prepare para la vida en un espíritu de comprensión, paz y tolerancia en los términos del artículo 3º de la Constitución.</p>	
<p>Artículo 36. Niñas, niños y adolescentes gozarán de libertad de pensamiento y conciencia.</p>	
<p>Artículo 39. Niñas, niños y adolescentes tienen derecho a ejercer sus capacidades de opinión, análisis, crítica y de presentar propuestas en todos los ámbitos en los que viven, trátase de familia, escuela, sociedad o cualquier otro, sin más limitaciones que las que establezca la Constitución y dicte el respeto de los derechos de terceros.</p>	
<p>Artículo 43. Sin perjuicio de lo previsto en la normatividad aplicable a los medios de comunicación masiva, las autoridades federales, en el ámbito de sus competencias, procurarán verificar que éstos:</p> <p>A. Difundan información y materiales que sean de interés social y cultural para niñas, niños y adolescentes, de conformidad con los objetivos de educación que dispone el artículo 3º de la Constitución y la Convención sobre los Derechos del Niño. B. Eviten la emisión de información contraria a los objetivos señalados y que sea perjudicial para su bienestar o contraria con los principios de paz, no discriminación y de respeto a todas las personas. C. Difundan información y materiales que contribuyan a orientarlos en el ejercicio de sus derechos, les ayude a un sano desarrollo y a protegerse a sí mismos de peligros que puedan afectar a su vida o su salud. D. Eviten la difusión o publicación de información en horarios de clasificación A, con contenidos perjudiciales para su formación, que promuevan la violencia o hagan apología del delito y la ausencia de valores.</p>	
<p>Artículo 48. Para una mejor defensa y protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes a nivel nacional, las instituciones que la Federación, el Distrito Federal, los estados y municipios establezcan, en el ámbito de sus respectivas competencias, contarán con el personal capacitado y serán instancias especializadas con funciones de autoridad para la efectiva procuración del respeto de tales derechos.</p>	

La tarea consiste en que el promotor lea cada artículo, pregunte ¿qué derecho protege?, y anote en la columna titulada “¿Qué derecho protege?”, el derecho que los niños enuncien.

El promotor explicará que una ley dice⁷ cómo debe ser la conviven-

7 Estipula es la palabra correcta, sin embargo, para hacer accesible al grupo el contenido, se puede enunciar utilizando un lenguaje más fácil para ellos.

cia entre las personas, y **protege sus derechos**. Explicará que “existen distintas leyes, incluyendo aquellas que dicen cómo deben ser las relaciones entre quien ofrece un servicio o un producto, y quien lo adquiere, esta es la **Ley Federal de Protección al Consumidor** que protege los derechos de los consumidores, y que Profeco vigila que se cumplan”.



Preguntas de reflexión:

- ¿En dónde se encuentran escritos nuestros derechos?
- ¿Para qué sirven las leyes?
- ¿Cómo hacer que se respeten los derechos de las personas?

¿Por qué hacer una ley que proteja los derechos de los niños (as) y adolescentes?

¿Por qué relacionar la Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños, y Adolescentes con la Ley Federal de Protección al Consumidor?



Cierre de la actividad:

El promotor preguntará al grupo ¿saben que sus derechos como consumidores complementan sus derechos como niños(as) y adolescentes?, y explicará que además de los derechos como niños (as) y adolescentes tienen derechos como consumidores. Y les dirá “vamos a identificar cómo se complementan sus derechos como niños(as) y adolescentes con los derechos que tienen como consumidores. Para ello les voy a enseñar la siguiente tabla y ustedes me dirán ¿por qué sus derechos como niños (as) se relacionan con sus derechos como consumidores?”.

Relación entre los derechos de los niños y los derechos del consumidor

LEY PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES ⁸	Derechos como consumidores
<p>Artículo 14. Niñas, niños y adolescentes tienen derecho a que se les asegure prioridad en el ejercicio de todos sus derechos, especialmente a que:</p> <p>A. Se les brinde protección y socorro en cualquier circunstancia y con la oportunidad necesaria.</p>	Derecho a la seguridad
<p>Artículo 16. Niñas, niños y adolescentes tienen reconocidos sus derechos y no deberá hacerse ningún tipo de discriminación en razón de raza, color, sexo, idioma o lengua, religión; opinión política; origen étnico, nacional o social; posición económica; discapacidad física, circunstancias de nacimiento o cualquier otra condición no prevista en este artículo.</p>	Derecho a no ser discriminados
<p>Artículo 28. Niñas, niños y adolescentes tienen derecho a la salud. El gobierno realizará acciones para:</p> <p>A. Reducir la mortalidad infantil.</p> <p>B. Asegurarles asistencia médica y sanitaria para la prevención, tratamiento y la rehabilitación de su salud.</p> <p>C. Promover la lactancia materna.</p> <p>D. Combatir la desnutrición mediante la promoción de una alimentación adecuada.</p>	Derecho a la educación para un consumo saludable
<p>Artículo 32. Niñas, niños y adolescentes tienen derecho a una educación que respete su dignidad y les prepare para la vida en un espíritu de comprensión, paz y tolerancia en los términos del artículo 3° de la Constitución.</p>	Derecho a la educación para un consumo saludable
<p>Artículo 36. Niñas, niños y adolescentes gozarán de libertad de pensamiento y conciencia</p>	Derecho a elegir
<p>Artículo 39. Niñas, niños y adolescentes tienen derecho a ejercer sus capacidades de opinión, análisis, crítica y de presentar propuestas en todos los ámbitos en los que viven, trátase de familia, escuela, sociedad o cualquier otro, sin más limitaciones que las que establezca la Constitución y dicte el respeto de los derechos de terceros.</p>	Derecho a la educación para un consumo saludable

8 Última Reforma DOF 19-08-2010.

<p>Artículo 43. Sin perjuicio de lo previsto en la normatividad aplicable a los medios de comunicación masiva, las autoridades federales, en el ámbito de sus competencias, procurarán verificar que éstos:</p> <p>A. Difundan información y materiales que sean de interés social y cultural para niñas, niños y adolescentes, de conformidad con los objetivos de educación que dispone el artículo 3º de la Constitución y la Convención sobre los Derechos del Niño.</p> <p>B. Eviten la emisión de información contraria a los objetivos señalados y que sea perjudicial para su bienestar o contraria con los principios de paz, no discriminación y de respeto a todas las personas.</p> <p>C. Difundan información y materiales que contribuyan a orientarlos en el ejercicio de sus derechos, les ayude a un sano desarrollo y a protegerse a sí mismos de peligros que puedan afectar a su vida o su salud.</p> <p>D. Eviten la difusión o publicación de información en horarios de clasificación A, con contenidos perjudiciales para su formación, que promuevan la violencia o hagan apología del delito y la ausencia de valores.</p>	<p>Derecho a la información y al acceso a la publicidad responsable</p>
<p>Artículo 48. Para una mejor defensa y protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes a nivel nacional, las instituciones que la Federación, el Distrito Federal, los estados y municipios establezcan, en el ámbito de sus respectivas competencias, contarán con el personal capacitado y serán instancias especializadas con funciones de autoridad para la efectiva procuración del respeto de tales derechos.</p>	<p>Derecho a la protección</p>

La tarea consistirá en leer cada artículo de la Ley para la Protección de los Derechos de niñas, niños, y adolescentes y el derecho del consumidor con el que se relaciona, al tiempo que explicará cada uno de los derechos del consumidor; señalará también que los derechos del consumidor se enuncian en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Al terminar, el promotor preguntará al grupo, ¿por qué existe una Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños, y

Adolescentes?, ¿por qué existe una Ley Federal de Protección al Consumidor?, ¿por qué existen los derechos como consumidores? y ¿a quién protegen los derechos de los consumidores?, dejará que los miembros del grupo expresen sus ideas respecto de las preguntas, y al finalizar elaborará una conclusión que señale: a) las leyes se hacen para proteger los derechos de las personas, en especial la Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños, y Adolescentes protege a quie-

nes por su edad requieren mayor protección para evitar abusos; b) todos somos consumidores, por tanto, los derechos de los consumidores nos protegen a todos, niños y adultos; c) así como la Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños, y Adolescentes protege a quienes por su edad requieren mayor protección para evitar abusos, la Ley Federal de Protección al Consumidor señala los derechos que tenemos como consumidores para evitar abusos.

Notas a considerar para desarrollar la actividad

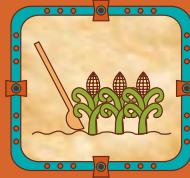
- La reflexión del ejercicio se orientará a que los niños y jóvenes comprendan la función de las leyes para establecer los derechos de las personas.
- El promotor deberá dominar los derechos del consumidor y preparar la explicación de cada uno de los derechos de los consumidores que se encuentran enunciados en la tabla.
- El promotor deberá tener presente que los derechos del consumidor enunciados están adecuados a la relación con los artículos de la Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños, y Adolescentes, por tanto, se enuncian de forma diferente a como se encuentran en la Ley Federal de Protección al Consumidor, sólo para fines didácticos.
- El promotor deberá estar pendiente de que la explicación a los niños debe ser clara y sencilla, evitando usar palabras técnicas.



Título:
¿Qué relación tiene la Ley Federal de Protección al Consumidor con nuestras vidas?

Perfil: Media superior, Adultos y Adultos mayores

Tiempo: 60 minutos



Propósito del aprendizaje:

Identificar la importancia de la LFPC en nuestra vida cotidiana, comprender las reformas que ha tenido y advertir algunas situaciones que requieren contemplarse para nuevas reformas.



Materiales:

- Cartel os derechos más importantes que se establecen en la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Cartel: ¿Cómo nos benefician los cambios a la Ley Federal de Protección al Consumidor?
- Cartel: Cambios que requiere ahora la Ley Federal de Protección al Consumidor.



Desarrollo:

El promotor preguntará ¿cuál de los 7 Derechos Básicos del Consumidor han ejercido?, para ello se apoyará en un cartel de los derechos básicos del consumidor como el siguiente:

SIETE DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR	
Derecho a:	¿Cómo lo hice valer?
1. LA INFORMACIÓN	
2. LA EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO	
3. ELEGIR	
4. LA SEGURIDAD Y CALIDAD	
5. NO SER DISCRIMINADOS	
6. LA COMPENSACIÓN	
7. LA PROTECCIÓN	

La tarea consistirá en que cada miembro reconozca el derecho que ha hecho valer, y describa cómo lo ha hecho, mientras que el promotor anotará brevemente el proceso⁹ e

⁹ Considera que la negociación con el mismo proveedor es uno de los procesos que el mismo consumidor puede realizar.

instancia ante la que se hizo valer cada uno de los derechos que describirán los miembros del grupo. Al final, el promotor elaborará una conclusión que señale: a) la Ley Federal de Protección al Consumidor es el marco legal para proteger nuestros derechos como consumidores; b) todos hemos ejercido alguno

de nuestros derechos como consumidores; c) la negociación con el proveedor es una forma de ejercer nuestros derechos como consumidores; d) un derecho conlleva asumir una responsabilidad.



Preguntas de reflexión:

- ¿A quién beneficia la Ley Federal de Protección al Consumidor?
- ¿Se requieren reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor?



¿Cómo contribuyo a que se cumplan los derechos estipulados en la Ley Federal de Protección al Consumidor?

Cierre de la actividad:

El promotor explicará a los miembros del grupo que “gracias a los movimientos sociales que se originaron en distintas partes del mundo, principalmente en Estados Unidos de Norteamérica, en la década de los sesenta se originaron movimientos civiles, feministas, culturales y en defensa del medio ambiente que beneficiaron a las personas; se podría decir que después de esa década el mundo no volvió a ser el mismo. En este contexto, en México la legislación en materia de derechos inició un vertiginoso cambio, antes de los años sesenta los ciudadanos no contaban con ninguna protección a sus derechos como consumidores, así que era común que los proveedores, principalmente de productos del sector alimenticio, abusaran debido al monopolio en

la producción de productos de los que eran los únicos abastecedores (recuérdale al grupo el número reducido de marcas que había en el mercado en esa época), pero a partir de la Ley Federal de Protección al consumidor y de la creación de Profeco las relaciones entre proveedores y consumidor han cambiado”.

El promotor explicará que “el 3 de febrero de 1983 se reconoce, en el artículo 28 de nuestra Constitución Política, la protección de los consumidores, y con ello se creó también la Ley Federal de Protección al Consumidor, con la intención de mejorar las relaciones que existen entre los consumidores y los proveedores. Sin embargo, precisamente porque la sociedad está en constante cambio, la Ley Federal de Protección al Consumidor ha sufrido algunas reformas para responder mejor a las distintas situaciones en que el consumidor requiere protección de sus derechos, pero ¿cómo nos benefician las reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor?, analicemos cada una de las reformas realiza-

das a partir del nuevo siglo (año 2000 a 2010), para ello les pido leamos juntos los enunciados de la siguiente tabla”.

¿Cómo nos benefician los cambios a la Ley Federal de Protección al Consumidor?	
Cambios a la Ley Federal de Protección al Consumidor	¿Cuáles son los beneficios?
En 2004 se promulgó la necesidad de una real y efectiva protección al consumidor en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados, y se reconoció el respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento.	
En 2010 se adicionó un nuevo principio básico en las relaciones de consumo, estableciéndose la tutela respecto a la protección de los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas.	

La tarea consistirá en analizar cada una de las modificaciones realizadas a la Ley Federal de Protección al Consumidor, para ello el promotor dará lectura a cada una de las reformas y preguntará al grupo ¿a quién beneficia el cambio?, ¿en qué les beneficia el cambio?, luego dejará que opinen, y escribirá en la columna de la derecha lo que vayan diciendo.

Al finalizar, el promotor preguntará, ¿hoy en día se requiere hacerle otros cambios a la Ley Federal de Protección al Consumidor?, ¿cuáles?, dejará que opinen al respecto y anotará los argumentos en el siguiente cartel:

Finalmente, el promotor resaltaré que si bien se requieren algunos cambios, tal vez primero sea necesario garantizar que los derechos estipulados en ella se cumplan, y que es responsabilidad de todos los consumidores hacerlos cumplir.

Cambios que requiere ahora la Ley Federal de Protección al Consumidor

¿Qué agregaríamos o cambiaríamos?	¿Por qué?

Notas a considerar para desarrollar la actividad

- El promotor deberá dominar la Ley Federal de Protección al Consumidor
- Será útil que tenga a la vista en un cartel los derechos más importantes que se establecen en la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- El promotor estará al pendiente de explicar los términos que el grupo no comprenda.
- Al elaborar el cartel de Cambios que requiere ahora la Ley Federal de Protección al Consumidor el promotor deberá estar alerta a reconocer si se trata de una carencia o modificación real, o la sugerencia obedece a dificultades para hacer valer los derechos que ya están establecidos.

Material audiovisual:

Derechos del consumidor. Breve descripción de los derechos básicos del consumidor para conocerlos y saber cómo nos protege la Ley Federal de Protección al Consumidor. En <https://www.youtube.com/watch?v=-56QRgS9ZF8&list=PL82B570FBEE6553D5>. (Duración 1:38)

Derecho a la libre elección del bien o servicio. Consiste en la posibilidad que tiene el/a consumidor/a de elegir entre varios productos aquel que más le convenga, para lo cual es necesario que exista competencia entre los proveedores, que permita una diferencia de precios y una oferta variada <https://www.youtube.com/watch?v=ysb-C8gVW6ul>. (Duración 1:23)

Novedades:

Profeco inmovilizó más de 80 mil juguetes. En octubre de 2013, como resultado de acciones de revisión en la Aduana Pantaco, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), inmovilizó más de 80 mil juguetes que incumplían con la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y Normas Oficiales Mexicanas (NOM).

Personal de la dependencia inmovilizó ocho mil 280 vehículos a control remoto de importación, modelos FX 5215, FX 5228, FX 5238 y FX 5239, por presentar únicamente instructivo en un idioma diferente al español, incumpliendo la Norma Oficial Mexicana (NOM) 015-SCFI-2007. También Profeco inmovilizó 72 mil pelotas de hule que carecían de nombre, denominación o razón social, domicilio fiscal del fabricante o del importador y leyenda que identifique al país de origen, violentando la Norma Oficial

Mexicana (NOM) 015-SCFI-2007 numeral 5.1.2. Con estas acciones Profeco refrenda su compromiso de defender y proteger los derechos de los consumidores al combatir prácticas comerciales abusivas y la información engañosa.

Profeco recibe denuncias ciudadanas por medio de “Amas de casa vigilantes”. En agosto de 2013, Profeco recibió 15 denuncias por medio de “Amas de Casa Vigilantes” contra comerciantes que incurrieron en irregularidades, al no exhibir precios de productos, no cumplir promociones y ofertas, entre otras. En tres casos se comprobaron violaciones a la Ley Federal de Protección del Consumidor y a las normas oficiales, iniciándose los procedimientos correspondientes.

Las inconformidades se dieron en giros comerciales, como tiendas departamentales, farmacias y una casa de empeño, por no respetar costos, no exhibir los precios y tampoco cumplir promociones. El Programa tiene como eje a las mujeres, pieza esencial para ampliar la presencia de Profeco en los lugares donde ellas compran, e impulsar la cultura de denuncia como una herramienta para evitar prácticas comerciales abusivas y engañosas.

Caso Mexicana de Aviación. En marzo de 2013 el Séptimo Tribunal Colegiado del Primer Circuito en materia Civil, determinó que los Derechos del Consumidor eran Derechos Humanos y que debían contar con la protección más amplia. Así determinó que los consumidores representados por Profeco en el concurso mercantil de la empresa debía estar en el segundo lugar de cobro, inmediatamente después de los trabajadores.



Tecnología Doméstica Profeco (TDP)

Uno de los estudios de calidad de queso panela, realizado por el Laboratorio de Profeco, puso en evidencia que algunas marcas hacían pasar su producto por “queso” cuando en su composición no sólo había grasa de la leche, sino también grasa vegetal, por lo tanto al tener menos cantidad de leche, la cantidad de proteína también era baja. Otro punto importante fue la calidad sanitaria, es decir, qué tan higiénico era, pues algunos productos tenían hongos y/o levaduras en cantidades de riesgo a la salud que quizá no se originó en la fabricación sino durante el transporte y comercialización. La publicidad que algunos manejaban era tendenciosa, pues destacaban la

palabra panela, pero las palabras estilo, imitación y tipo no eran tan visibles. Lo anterior permitió a los consumidores comprobar que algunos fabricantes violan la Ley Federal de Protección al Consumidor al igual que las Normas Oficiales que regulan estos productos, agrediendo sus derechos básicos: a la información, a la seguridad y calidad, así como su derecho a elegir; y los puso en alerta para que al elegir un queso de este tipo pongan en acción sus atributos de consumidor responsable e inteligente.

Profeco, a través de la información que brinda en sus estudios de calidad, ofrece alternativas para el consumidor que tiene acceso a ciertas materias primas, como la leche, para que pongan en acción sus habilidades para optimizar su aprovechamiento y elabore un producto que comúnmente podría comprar; facilitando y protegiendo su derecho a la educación, para consumir mejor.

Tofu (“queso”* de soya) **Ahorra hasta un 30% de su precio comercial**

Ingredientes

- 1 litro de bebida
- 1/2 taza de agua
- 1/4 de cucharadita de cloruro de magnesio**
- La punta de una cucharadita de sulfato de calcio**



Utensilios

- Colador para pasta
- Manta de cielo**
- Recipiente de 2 litros
- Recipiente de vidrio con forma circular

Procedimiento

1



En 1/2 taza de agua, disuelve el cloruro de magnesio y el sulfato de calcio.

2



En un recipiente de 2 l, vierte la bebida de soya y agrega la mezcla disuelta en el paso previo, agitando para homogeneizar.

3



Deja reposar por aproximadamente 20 minutos. Transcurrido este tiempo, coloca la manta de cielo doblada sobre un colador y vierte cuidadosamente la bebida de soya coagulada, procurando no romper demasiado los granos de tofu.

4



Deja escurrir y, después, presiona ligeramente para exprimirlos.

5



Para darle forma, coloca la manta de cielo con la “cuajada” dentro de un recipiente de vidrio con forma circular y presiona ligeramente. Introdúcelo en el refrigerador y deja reposar por aproximadamente 30 minutos.

6



Transcurrido el tiempo, retira del refrigerador y desenvuelve de la manta de cielo.

Rendimiento

350 gramos aproximadamente

Tiempo de elaboración

1 hora

Conservación

El tofu debe almacenarse en un recipiente cerrado y en refrigeración.

Caducidad

2 semanas

En las Tecnologías Domésticas Profeco se consideran estas equivalencias:

- 1 cucharada (TBS: *table spoon*) = 15 mililitros
- 1 cucharadita (*tea spoon*) = 5 mililitros
- 1 taza = 250 mililitros

Validación técnica

Miguel Ángel Meza Vudoyra, maestro en ciencias.

La formulación

- De preferencia usa licuadora para mezclarlo rápidamente.
- La clara que separes, aprovéchala para cocinarla, ya sea sola o en un guisado.
- Prepara sólo la cantidad a consumir y si hay algún sobrante, consérvalo.

Recomendaciones:

Utiliza la Tecnología Doméstica para elaboración de bebida de soya sin agregar azúcar. Incluso puedes seguir el mismo procedimiento con otras leguminosas y descubrir una más amplia variedad de sabores. Intenta hacer el tofu con bebida de garbanzo o chícharo seco, que tienen un agradable sabor dulce.

Añade 1/4 de cucharadita de sal en el paso 1, para darle un mejor sabor.

** Encuentra estos productos en tiendas proveedoras para empacadoras o de insumos gastronómicos.

Carolina, una mariposa diferente



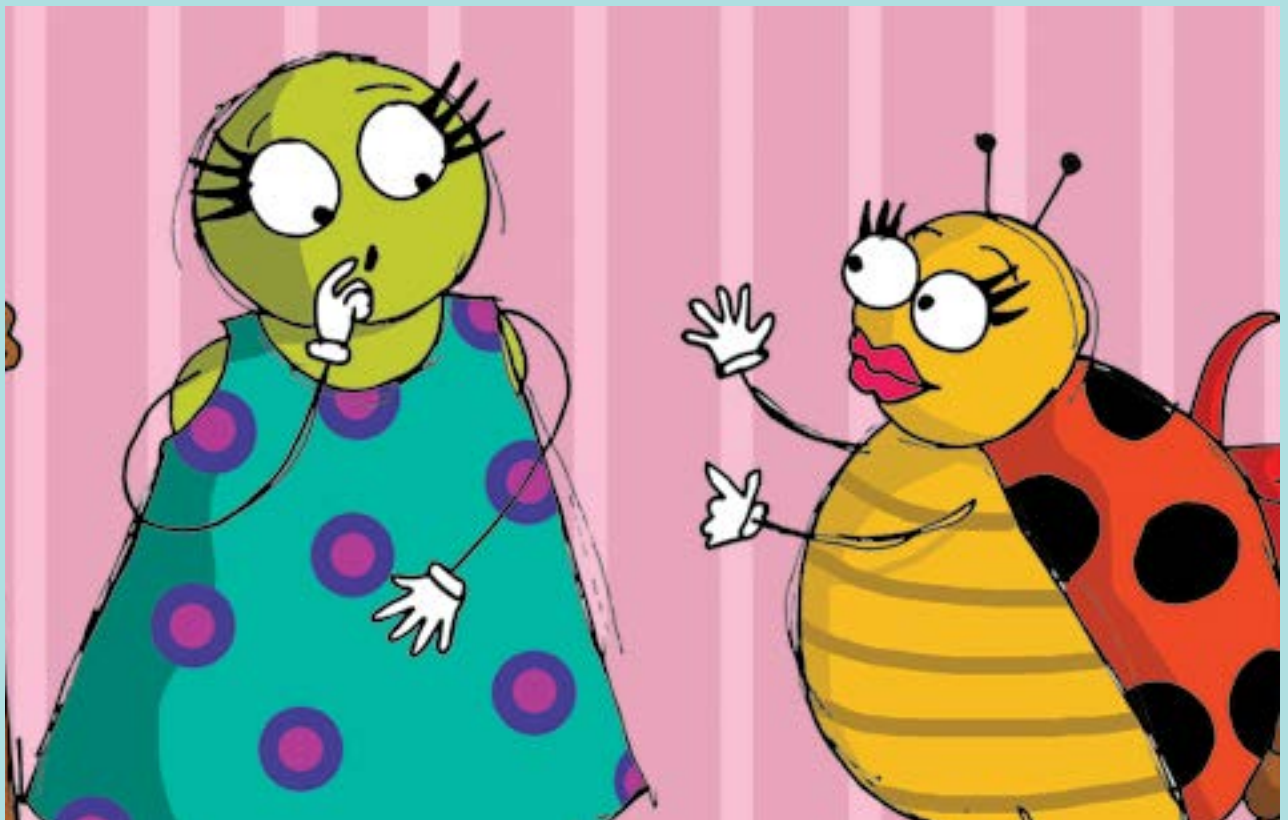
Carolina viendo un vestido en el aparador



Hormiga tratando de convencer a Carolina de comprar el vestido



Carolina, probándose el vestido



La catarina le dice que pronto será una hermosa mariposa



Carolina convertida en mariposa con alas de hermosos colores