

¿Cuáles son mis **derechos** como **consumidor**? ¿Cómo ejercerlos?

Ficha 3 Marzo 2019

Objetivo

Los consumidores identificarán los derechos que les otorga la Ley Federal de Protección al Consumidor con la finalidad de ejercerlos y hacerlos valer ante cualquier acto de consumo, en beneficio personal y de su economía.

Justificación

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) declaró al 15 de marzo como el Día Mundial de los Derechos de los Consumidores en el año 1983, en conmemoración del discurso dado por el presidente John F. Kennedy el 15 de marzo de 1962 donde reconoció al consumidor como un elemento fundamental dentro del proceso productivo.

En la Constitución Española de 1978 se hace referencia a la defensa de los consumidores en el artículo 51: Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones.

En México tenemos la Ley Federal de Protección al Consumidor, vigente desde el 5 de febrero de 1976, en la que se establece que: las relaciones comerciales deben darse de una manera justa y equitativa, es decir, que los consumidores obtengan el bien o servicio que necesiten y los proveedores el pago correspondiente; sin embargo, esto no siempre sucede así, porque existen proveedores que abusan ofreciendo productos o servicios deficientes; que no cumplen con las normas oficiales; que se niegan a hacer válidas las garantías; que venden kilos y litros incompletos, entre otras situaciones que se presentan de forma cotidiana, por ello es que existen los derechos de los consumidores, para defender y cuidar su salud, economía, equidad y fomentar la educación e información.

Desarrollo del tema

El Artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos menciona que las autoridades perseguirán con eficacia toda concentración o acaparamiento de artículos de consumo necesario, que provoquen el alza de los precios; todo acto o procedimiento que obstaculice o evite la competencia obligando a los consumidores a pagar precios exagerados; o que una

o varias personas obtengan ventajas exclusivas en perjuicio del público en general o de alguna clase social.

Así surge la Ley Federal de Protección al Consumidor en la que se estableció que al momento de realizar una compra deben cumplirse ciertos principios básicos como son: que el producto sea inocuo para el ser humano y para el medio ambiente, que el consumidor cuente con información del producto o servicio, con educación sobre el tema que lo ayude a decidir e identificar la responsabilidad que implica cada decisión que toma; y en caso de tener algún problema contar con atención efectiva por la instancia correspondiente (Profeco) que intervendrá para conciliar y/o solicitar la reparación de los daños ocasionados.

De esta manera, los derechos corresponden a normas que imponen deberes y otorgan facultades que regulan las relaciones comerciales para evitar abusos y afectaciones; sin embargo, es responsabilidad de los consumidores conocerlos para ponerlos en práctica, debido a que no solo se refieren a exigir a los proveedores su cumplimiento, sino que también implican cumplir con deberes y compromisos individuales.

LOS SIETE DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES SON:



A la información: La publicidad, las etiquetas, los precios, los instructivos, las garantías y, en general, toda la información de los bienes y servicios que ofrezcan debe ser oportuna, completa, clara y veraz, de manera que pueda elegir qué comprar, con pleno conocimiento.



A la educación: Recibir instrucción en materia de consumo, conocer sus derechos y la forma en que la ley lo protege, así como organizarse con familiares o vecinos para aprender a consumir mejor y de manera más inteligente.



A elegir: Al escoger un producto o servicio, nadie lo debe presionar, condicionar la venta, o exigir pagos o anticipos a cambio de comprar algo que no quiera.



A la seguridad y calidad: Los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado deben cumplir con las normas y las disposiciones en materia de seguridad y calidad. Además, los instructivos deben incluir las advertencias necesarias y explicar claramente el uso adecuado de los productos.



A no ser discriminados: Al comprar un producto o contratar un servicio, no se lo pueden negar, tampoco discriminar o tratar mal por su sexo, raza, religión, condición económica, nacionalidad, orientación sexual, ni por tener alguna discapacidad.



A la compensación: Si un proveedor le vende un producto de mala calidad o que no cumple con las normas, tiene derecho a que se le reponga o a que le devuelvan su dinero y, en su caso, a una bonificación no menor al 20% del precio pagado. También le deberán bonificar cuando no le proporcionen un servicio o lo otorguen de forma deficiente. Asimismo, tiene derecho a que le indemnicen por los daños y perjuicios que le hayan ocasionado.



A la protección: Puede ser defendido por las autoridades, exigir la aplicación de las leyes y también organizarse con otros consumidores para defender sus intereses comunes. Cuando algún proveedor no respete sus derechos o cometa abusos en contra de los consumidores, Profeco pone a su disposición el Teléfono del Consumidor 5568 8722 en la Ciudad de México y Zona Metropolitana, y 01 800 468 8722, desde el resto del país.

CONCLUSIÓN

Las facultades y las obligaciones que otorgan los derechos a los consumidores conllevan la responsabilidad personal de conocerlos, cumplirlos y exigir a los proveedores, en los casos que comenten abusos, que cumplan con lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor, siguiendo estas normas las condiciones de un comercio más justo y equitativo son posibles en beneficio de todos.

Bibliografía

- El Financiero. 7 derechos que tienes como consumidor. Recuperado el 16 de enero de 2019 en: <http://www.elfinanciero.com.mx/mis-finanzas/derechos-que-puedes-ejercer-como-consumidor.html>
- El poder del consumidor. Los derechos del consumidor. Recuperado el 10 de enero de 2019 en: <https://elpoderdelconsumidor.org/los-derechos-del-consumidor/>
- Poder Judicial. Concepto de derecho. Recuperado el 16 de enero de 2019 en: www.poderjudicial-gto.gob.mx/pdfs/ifsp_conceptosjuridicosfundamentales-1.pdf

- Profeco. Los siete derechos básicos del consumidor. Recuperado el 10 de enero de 2019 en: <https://www.profeco.gob.mx/saber/derechos7.asp>

Enlaces de interés

- Derechos básicos del consumidor "Revista del Consumidor TV" <https://www.youtube.com/watch?v=WChAcE-exTr0>
- Derechos del consumidor en México, comentario – Issa Luna Pla. <https://www.youtube.com/watch?v=YOonSehPAmI>

- Los derechos del consumidor mexicano. <https://www.youtube.com/watch?v=y8tKrFE-bTM>
- Kennedy y el origen del Día de los Derechos del Consumidor. <https://youtu.be/5Gqy8z6I3PI>

Actividades pedagógicas

- Utilizar el Paquete Didáctico que contiene:
- Audio de introducción y cierre.
 - Presentación tipo Power Point.
 - Láminas expositivas
 - Carta Descriptiva.
 - Orientaciones Didácticas