



## 15 de Marzo Día Mundial de los Derechos del Consumidor

### Objetivo

Proporcionar información a los integrantes de los grupos de consumidores, respecto al Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2020 y cómo Profeco contribuye a su difusión a través de los servicios que proporciona, con la finalidad de fomentar una cultura de consumo responsable.

### Justificación

La creciente oferta del mercado de bienes y servicios, hace indispensable educar al consumidor en términos de sus derechos y obligaciones para prevenir problemas con proveedores y llevar a cabo un consumo responsable y sustentable que los beneficie en su calidad de vida, donde la economía y salud juegan un papel primordial.

Desde 1962, se ha recalcado la importancia de reconocer al consumidor como un elemento básico dentro del proceso productivo, posteriormente la ONU declaró el 15 de marzo el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, con el fin de difundir los derechos fundamentales que los amparan, exigir su protección y respeto ante abusos de proveedores de bienes y servicios.

En este marco, Profeco cumple, este 5 de febrero, 44 años de trabajar para “empoderar al consumidor mediante la protección efectiva del ejercicio de sus derechos y la confianza ciudadana, promoviendo un consumo razonado, informado, sostenible, seguro y saludable, a fin de corregir injusticias del mercado, fortalecer el mercado interno y el bienestar de la población” (Procuraduría Federal del Consumidor, 2019).





## Desarrollo del tema

Cada año, el Día Mundial de los Derechos del Consumidor se celebra de acuerdo al lema elegido. En 2020 la campaña gira en torno a: “El Consumidor Sostenible”, cuyo objetivo es discutir la necesidad de practicar un consumo sostenible a nivel mundial y destacar la importancia del papel que juegan los derechos del consumidor y la protección de estos. Dicha campaña, se fundamenta también en los 17 Objetivos del Desarrollo Sostenible de la ONU.

En este sentido, Profeco, está preocupado por educar a la población consumidora sobre la importancia de practicar un consumo sostenible, pero también en aplicar las leyes, en especial el artículo 41 de la Ley Federal de Protección al Consumidor que habla sobre los productos lesivos para el medio ambiente.

### Conozcamos más a la Institución:

Para conocer qué funciones tiene la Institución y de qué forma intervienen algunas de ellas para inculcar una cultura de consumo sostenible, a continuación se da una breve descripción de las áreas que la componen:

## Áreas y Acciones

### Subprocuraduría de Servicios

Protege y promueve los derechos de los consumidores impulsando la legalidad y certeza en relaciones de consumo. Coordina todo lo referente a: contratos de adhesión, publicidad engañosa, Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), emitir alertas al consumidor, a violaciones de transporte aéreo, etc.



### Subprocuraduría de Telecomunicaciones

Promueve, protege, asesora, defiende, concilia y representa a usuarios de servicios de telecomunicaciones: Internet fijo y móvil, televisión de paga, telefonía móvil y fija.

### Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza

Verifica y vigila establecimientos comerciales y la publicidad e información que difundan. Emiten alertas al consumidor. El laboratorio evalúa la calidad de distintos productos.



## Subprocuraduría Jurídica

Trabaja con instancias nacionales e internacionales en temas de consumo, revisa contratos, convenios y otros temas legislativos. Entre las reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor en las que ha intervenido están:

- Posibilidad de revocar consentimiento en ventas a domicilio, Internet, mediatas o indirectas durante los primeros 5 días hábiles.
- Aumenta plazo de garantía a 90 días. La reposición de un producto debe ser nuevo.
- Ventas fuera del establecimiento comercial.
- Intermediarios de tiempos compartidos.
- Alertas como medidas de protección a la vida, salud, seguridad o economía del consumidor, llamados a revisión y retiro de mercancías.
- Sanciones por uso de contrato de adhesión diferente al registrado en Profeco.
- Profeco está facultado para instruir el procedimiento administrativo de ejecución en cobro de multas.
- Infracción ante la obstaculización o impedimento de visitas de verificación.
- Infracción por incumplimiento a las disposiciones en materia de despachos de cobranza.
- Se define a casas de empeño como persona moral.
- Se elimina la prohibición de que los proveedores usen los estudios de Profeco con fines publicitarios.

- Se instituye la autorregulación publicitaria y se prohíben expresiones como: avalado, aprobado, certificado, etc., sin evidencia que lo compruebe.
- Se aumenta el plazo para configurar la reincidencia de 1 a 3 años.
- Se establece regulación del comercio electrónico, a través de la Norma Mexicana expedida por la Secretaría de Economía.
- No se permite el alza de precio

en productos o servicios debido a catástrofes naturales.  
• Puede ordenar arresto administrativo hasta por 36 horas.

Esta área también se encarga de las acciones colectivas. Estas facilitan los mecanismos para que un grupo de personas organizadas, asistan ante tribunales para defender sus derechos comunes.

Algunos casos de éxito son: TELCEL y Volaris. En proceso: Nextel, Corporación Geo, Viva Aerobus, Dell, entre otras.

## Coordinación General de Educación y Divulgación (CGED)

Genera productos informativos educativos que promueven el conocimiento y el ejercicio de los derechos del consumidor con el fin de que se tomen mejores decisiones de compra.

La información brindada hace que sea el área preventiva de la Institución, a través de diversos medios: impresos (Revista del Consumidor, folletería, etc.) y electrónicos (redes sociales, página web, Profeco TV, etc.), la población consumidora se informa para hacer un consumo responsable y sostenible antes, durante y después de la compra.

Dentro de la información que brinda se encuentra también fomentar un consumo saludable, la cual va de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana Nom-043-SSA2-2012, cuya premisa es brindar orientación alimentaria de acuerdo a la edad, estado de salud y nutri-

ción de los consumidores, tomando en cuenta sus recursos económicos, disponibilidad de alimentos y condiciones de higiene.

Una herramienta básica para el logro de esto, además de información teórica a través de distintos medios, son los Platicillos Sabios Profeco, los cuales son recetas nutritivas y económicas, que aprovechan los alimentos de temporada e incluso alimentos locales.

Parte muy importante de la Educación en PROFECO, son las capacitaciones a grupos de consumidores, en temas de educación responsable, que se brindan mensualmente en todo el territorio nacional, de forma presencial a través de nuestros promotores en las ODECOs, auxiliados con el Paquete Didáctico que genera la Dirección de Educación para el Consumo.





# Recomendaciones alimentarias de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana Nom-043-SSA2-2012.

## Consumir:

- Frutas y verduras regionales y de la estación, de preferencia crudas y con cáscara.
- Tubérculos y cereales, especialmente de grano entero y sus derivados integrales sin azúcar adicionada.
- Frijoles en todas sus variedades y otras leguminosas: lentejas, habas, garbanzos y arvejas o chícharos.
- Pescado, pavo, pollo sin piel y carne magra, asadas, horneadas o cocidas. Leche semidescremada o descremada.
- Adultos: moderar el consumo de origen animal (carnes rojas) y leche entera.
- Alimentos variados y combinados de acuerdo al Plato del Bien Comer.
- En cada tiempo de comida, incluir los tres grupos de alimentos.
- Combinación de cereales con leguminosas.
- Combinación de alimentos que aportan vitamina C con alimentos que contengan hierro.
- Alimentos de forma moderada considerando la frecuencia de consumo y tamaño de las porciones.
- Agua simple potable como principal fuente de hidratación.
- Los primeros 6 meses de vida lactancia materna exclusiva y después alimentación complementaria.
- De forma moderada alimentos con alto contenido de azúcares refinados, colesterol, ácidos grasos saturados y trans, sodio, ahumados, embutidos, preparados al carbón o leña.

• Preferir aceites vegetales.

• Alimentos con aporte de calcio: tortillas de maíz nixtamalizado, leche y derivados lácteos, charales y sardinas, quelites y verduras de hoja verde.

• Hierbas y especias para sazonar y moderar la sal.

## Además:

1. Preparar, servir y comer los alimentos de forma higiénica.
2. Reducir desperdicios.
3. Aprovechar sobrantes para nuevos platillos.
4. Prevenir enfermedades relacionadas con la alimentación y considerar factores de riesgo (obesidad, sobrepeso, infecciones, desnutrición, etc.).
5. Mejorar la alimentación de la población infantil en riesgo de desnutrición considerando contexto socioeconómico y cultural.
6. Practicar actividad física de acuerdo a la edad y condiciones físicas y de salud.
7. Adultos: Vigilar su índice de masa corporal y perímetro de la cintura. En niños: vigilar curvas de crecimiento e índice de masa corporal.
8. Evitar actividades distractoras al comer.
9. Leer el etiquetado de alimentos procesados para conocer ingredientes, información nutrimental, modo de uso, forma de conservación, fecha de caducidad o consumo preferente.

## Conclusión

Para tomar decisiones de consumo responsable y sostenible, es indispensable tener información previa y estar consciente de las consecuencias que de ello derive, de otra manera se pone en riesgo no solo la economía, sino también la salud individual y social y al medio ambiente. Por su parte, conocer la misión de Profeco y los servicios que presta, permite saber en qué temas ayuda a los consumidores y en cuáles no tiene atribuciones; así como aprender a hacer un consumo responsable y sostenible para prevenir problemas con proveedores y tener una mejor calidad de vida.

