

# Tus derechos en combustibles.

---

Paquete Didáctico 5.20

**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

---

# ¿Sabías que...?

Los combustibles son productos de primera necesidad.

Gas natural y L. P., gasolina, diésel, petróleo y carbón.

¡Tienes derechos como consumidor de combustibles!



## Tus derechos en el consumo de combustibles.

---



Los precios deben estar visibles y actualizados.

Los distribuidores tienen prohibido discriminar, condicionar o negar la venta de estos productos.

Tú eliges la forma de pago que más te convenga.

Verifica que la carátula de la bomba despachadora en la venta de gas estacionario y gasolina marque ceros al comenzar.

Siempre solicita tu comprobante de compra y verifica que corresponda a tu consumo.

## Tus derechos en el consumo de combustibles.

---



Si no te dan litros de a litro o kilos de a kilo denuncia al proveedor ante Profeco.

Ubica las bombas de gasolina con sellos de verificación de Profeco.

Los proveedores deben cumplir con todas las medidas de seguridad necesarias.

Aprende a usar los combustibles de manera eficiente.

Profeco defiende tus derechos en todo momento para que sepas en dónde comprar a mejor precio o si tienes algún problema en el consumo de combustibles.

## Calibración de básculas por Profeco, verificación a distribuidores.

Se busca mantener las básculas en excelente funcionamiento y con cero error al momento de pesar un producto.



Brinda seguridad a los consumidores para que reciban kilos completos.

Puedes denunciar ante Profeco un negocio, si consideras que su báscula está mal calibrada o alterada.

# Cilindros de gas: Normas Oficiales Mexicanas: NOM-213-SCFI-2018 y NOM-011-SEDG-1999.

Las NOMs buscan disminuir los riesgos que representan el uso cotidiano de los combustibles .



La NOM-213 marca las especificaciones necesarias para elaborar contenedores de gas seguros: materiales, medidas, capacidad, resistencia; además de información del fabricante: marca, país de origen, datos de fabricación, lote, número de serie, peso bruto, etc.

La NOM-011 indica que las gaseras deben asegurarse de que los recipientes portátiles estén en buenas condiciones antes de ser llenados, y en caso de que presenten abolladuras o grietas deberán inutilizarlos.

# Cilindros de gas: Normas Oficiales Mexicanas: NOM-213-SCFI-2018 y NOM-011-SEDG-1999.

La tarea del consumidor es seguir algunas recomendaciones:



Verifica que los cilindros portátiles estén en buenas condiciones.

Coloca los cilindros en lugares bien ventilados.

La instalación y equipos para el gas deben ser los adecuados, no los sustituyas por otros materiales.

Si detectas alguna fuga aplica agua jabonosa para estar seguro y ventila bien el lugar.

No intentes reparar la fuga si no tienes los conocimientos suficientes.

## Gas natural.

Se caracteriza por:

- No requiere procesamiento previo después de extraerlo.
- Su explotación requiere poca infraestructura.
- Distribución solo a través de ductos subterráneos.
- Se utiliza en industria, comercio, hogares y transporte.
- Amigable con el ambiente.
- Es más ligero que el aire haciéndolo menos propenso a accidentes.
- Cobro por mes vencido, de acuerdo al consumo.



## Gas L. P.

Se caracteriza por:

- Tiene mayor poder calorífico que el gas natural.
- Su combustión emite cantidades muy bajas de contaminantes.
- Se distribuye en todo el país mediante camiones repartidores.
- Se utiliza en industria, comercio, hogares y transporte.
- Amigable con el ambiente.
- Se detecta fácilmente en caso de fuga, por su olor característico.
- Se paga al momento de recibir el cilindro portátil o surtir el tanque estacionario.





## Gas natural.

Como consumidor responsable debes:



Elegir qué tipo de gas te conviene más.

Cuidar tu consumo, haciendo un uso adecuado.

Revisar mensualmente tu recibo para verificar su costo y el volumen que utilizas.

Denunciar ante la Profeco las irregularidades que detectes como: negativa o condicionamiento del servicio, cobros indebidos, litros que no son litros.

Informarte para hacer valer tus derechos.

# Aplicaciones.



## Gasoapp

- Brinda información sobre los precios de la gasolina por estación de servicio en todo el país.
- Actualiza los precios tres veces al día.
- Mapa de gasolineras registradas ante la CRE.
- Mejor ruta para llegar a la gasolinería elegida.
- Es posible calificar el servicio de la estación de servicio.

La Comisión Reguladora de Energía (CRE) generó las aplicaciones: Gasoapp y Amigas LP, para estar a la par de los avances en tecnología.



## Amigas LP

- Localiza a los distribuidores de gas LP.
- Compara precios.
- Evalúa la calidad de los servicios de diferentes proveedores.
- Verifica la autorización del camión repartidor.
- Brinda recomendaciones para un uso más eficiente.
- En caso de emergencia se tienen a la mano los teléfonos necesarios.



LITRO X LITRO  
PROFECO

Profeco pone a tu disposición  
la app Litro x Litro.

- Realiza búsqueda de gasolineras y precios actualizados.
- Filtra por tipo de combustible.
- Sugiere rutas rápidas para llegar a una estación de servicio.
- Indica si la gasolinería tiene denuncias de otros consumidores.
- Es posible que realices una denuncia en el momento de tener algún problema.

## Aplicaciones.



Pemex también cuenta con una  
app Guía Pemex.

- Ubica las gasolineras más cercanas.
- Muestra los precios en tiempo real de los diferentes tipos de combustibles.
- Filtra los resultados por ubicación, medios de pago o negocios complementarios.
- Muestra la evaluación de otros usuarios.
- Medio de contacto directo con Pemex ante cualquier situación.

# Combate al robo de combustibles, consecuencias y prevención de riesgos civiles.

## ¿Sabías que...?



Debido a que México es el 6° mercado de combustibles más grande del mundo, el robo de hidrocarburos se convirtió en un acto muy lucrativo.

En 2018 se detectaron más de 12,500 tomas clandestinas, llegando hasta unos 150,000 barriles al día, lo que significó una pérdida para el país de más de 3,000 millones de dólares anuales.

# Combate al robo de combustibles, consecuencias y prevención de riesgos civiles.

## Riesgos de la gasolina.



- Compuesto altamente inflamable.
- Sus gases son más pesados que el aire por lo que se mantienen al nivel del suelo.
- No es biodegradable.
- Cuando se derrama contamina suelos, agua y vegetación.
- El contacto directo con la gasolina causa intoxicación en vías respiratorias y piel, además es cancerígena y mutagénica.
- Los contenedores de la gasolina, una vez vacíos deben considerarse como residuos peligrosos.

# Combate al robo de combustibles, consecuencias y prevención de riesgos civiles.

Como consumidor responsable debes:



Evitar adquirir gasolina en el mercado ilegal.

Reportar las tomas clandestinas y alejarte lo más rápido posible de ellas.

Denunciar de forma anónima a quienes vendan de manera ilegal los combustibles.

Evitar riesgos para tu persona, familia y comunidad.

## 21 de junio “Día del padre”.

---

Identifica las necesidades de tu papá.

Elabora tus propios obsequios.

Adquiere en comercios establecidos.

No te dejes llevar por la publicidad.

## Realiza un consumo responsable:

Compara precios en diferentes establecimientos o utiliza el “Quién es quién en los precios” de Profeco.

Reserva con anticipación en restaurantes así evitarás filas y tiempo de espera.

Los obsequios no son solo materiales, puedes regalar tu compañía, tiempo y cariño.



## 8 de mayo “Día Mundial de la Cruz Roja”.

Este día se creó para que la humanidad reconozca las acciones que realizan las distintas Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja en todo el mundo.

- Creada a iniciativa de Henry Dunant, quien en 1859, al ver el sufrimiento de los soldados heridos en guerra buscó alguna forma de ayudarlos.
- En 1863 se crearon 17 Comités para ayudar a los heridos.
- Actualmente existen más de 190 Sociedades Nacionales de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja en todo el mundo.



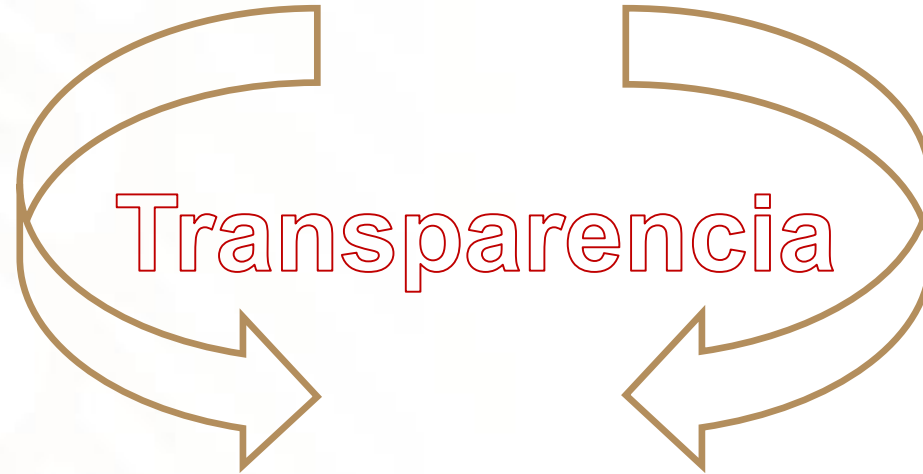


# Valor cooperativo.

Se espera de ella:

- Que sea capaz de expresar claramente sus acciones, intenciones y objetivos.
- Que genere confianza de quienes la rodean.
- Que tenga gran devoción por su trabajo.
- Que no oculte nada.

- Este valor es indispensable para desempeñar funciones sociales y laborales ya que genera:



Una persona transparente es:

- Honesta.
- Sincera.
- Respetuosa.
- Trabajadora.

- Relaciones interpersonales sólidas basadas en confianza.
- Respeto.
- Solidaridad.
- Eficiencia.
- Bienestar común.

# Porciones de alimentos.

El 70% de los mexicanos padece sobrepeso y casi una tercera parte sufre de obesidad.\*

Una forma de combatir este problema de salud pública es consumir la cantidad de alimentos que aporten la energía suficiente para mantener un peso saludable.



# Porciones de alimentos.

Cereales,  
frutas y verduras.

Alimentos de origen animal.

Lácteos.

Grasas y aceites.



Algunos ejemplos de cómo medir  
el tamaño de las porciones de manera sencilla:

$\frac{1}{2}$  taza = 1 mano ahuecada.  
1 taza = 2 manos ahuecadas.

30 g cocidos =  $\frac{1}{2}$  palma de la mano.

1 taza = 1 puño cerrado.  
30 g = 2 pulgares juntos.

1 cucharadita =  $\frac{1}{2}$  pulgar.

# Apropiación de los aprendizajes.

Y tú...

¿A qué estás dispuesto después de lo aprendido?



- Profeco te da a conocer tus derechos para que los hagas valer.
- Llevar a verificar los instrumentos de medición o denunciar a quienes abusen al no dar kilos de a kilo.
- Aplicar las recomendaciones para tener mayor seguridad en el uso de gas.
- Informarte para elegir mejor.
- Utilizar la tecnología para hacer un consumo inteligente.
- Denunciar y evitar adquirir combustibles en el mercado informal.
- Realizar un consumo responsable en fechas consumistas.
- Reconocer el trabajo de instituciones internacionales que velan por el bienestar de la sociedad.
- Conocer el valor de la transparencia y aplicarlo en la vida diaria.
- Mejorar hábitos alimenticios mediante un consumo responsable y saludable.

PROFECO, EMPODERA AL CONSUMIDOR, EN ESPECIAL  
AL QUE MENOS SABE, MENOS TIENE Y MENOS PUEDE.

# Teléfono

## del consumidor

**(55)5568 8722 - 800 4688722**



**55 8078 0485 / 55 8078 0488 / 55 8078 0344**  
**INGLÉS +52 55 8078 0484**

horario de lunes a viernes de **09:00** a **19:00** horas;  
fines de semana y días festivos de **10:00** a **18:00** horas.

*[telefonodelconsumidor.gob.mx](https://telefonodelconsumidor.gob.mx)* ■



[gob.mx/profeco](https://gob.mx/profeco)

# Coordinación General de Educación y Divulgación.



**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR