



OBJETIVO.

Proporcionar información a los integrantes de los grupos de consumidores para que se sensibilicen de la importancia de planear antes de realizar un viaje, y en caso de presentar un problema de consumo que conozcan las ventajas de las quejas colectivas, de igual manera que sepan de alternativas que beneficien a la salud y al medio ambiente.

JUSTIFICACIÓN.

Cuidar el presupuesto familiar es fundamental en cualquier momento y dadas las condiciones impuestas para atender la nueva normalidad, es importante planear de manera adecuada, verificar opciones y condiciones de venta, así como generar un consumo crítico y reflexivo que contribuya al cuidado del medio ambiente.



DESARROLLO DEL TEMA.

Vacaciones, planea y viaja a la segura.

Derivado de las condiciones de la pandemia que hemos estado viviendo desde el año pasado a la fecha, muchas actividades tuvieron que detenerse, entre ellas vacacionar con la familia, y

probablemente aún falte algo de tiempo para que podamos salir con la seguridad que se hacía anteriormente.

No obstante, eso no significa que no se puedan ir planeando unas bien merecidas futuras vacaciones, y para ello te sugerimos considerar varios aspectos:

- Inicia un ahorro. Separa un porcentaje que previamente hayas determinado de los ingresos de la familia, y para ello lo más conveniente es organizar las entradas económicas, gastos y por supuesto el ahorro, de esta manera será mucho más fácil reunir algo de dinero extra. Considera que México tiene tantas opciones que se pueden adaptar a cualquier presupuesto.
- Selecciona el destino. La opinión de toda la familia es importante para que lleguen a un acuerdo en el que todos puedan disfrutar.
- Compara precios de transporte, hospedaje y otros servicios incluidos. Puedes utilizar las diversas plataformas que existen en internet para este fin, consulta también los foros de opinión en línea que son muy útiles para conocer las recomendaciones y experiencias de personas que hayan visitado los lugares a donde quieres ir.
- Recuerda que si viajas en temporada alta todos los servicios son más caros, además al reservar con mayor tiempo de anticipación generalmente aplican tarifas más bajas.
- Si viajas por carretera, considera que puedes elegir el autobús el cual es posible que salga un poco más caro, pero te da la tranquilidad de que no tendrás que preocuparte por manejar y hasta puedes descansar durante el viaje o aprovechar para leer, escuchar música o jugar. Revisa si aplican descuentos para personas de la tercera edad, estudiantes o profesores. Verifica que los datos de los boletos sean los correctos: la línea, el horario, número de asiento y nombre.
- Si utilizas tu auto deberás considerar que previo a salir requiere que lo revise el mecánico para mayor seguridad y tranquilidad durante todo el

viaje, considera que seguramente requerirás más tiempo para llegar a tu destino ya que es muy probable que vayas haciendo paradas para descansar, comer, cargar gasolina y otros imprevistos, prefiere manejar de día sobre todo si no conoces la ruta, te puedes ayudar de alguna aplicación que use GPS para arribar a tu destino final.

- Si viajas en avión, consulta los costos por cambios de días u horarios, modificación de datos personales, servicios adicionales, exceso de equipaje, o reembolso en caso de que canceles tu viaje, cada aerolínea aplica tarifas diferentes, sin embargo, recuerda que tus derechos como consumidor siempre te protegen y Profeco está para ayudarte y conciliar para llegar al mejor acuerdo.

- Si decides contratar los servicios de una agencia de viajes investiga que esté debidamente registrada ante la Secretaría de Hacienda y la Secretaría de Turismo, así te evitarás sorpresas y daños a tus finanzas.

- Es conveniente que lleves identificaciones de toda la familia, y que en tu correo, o en la nube web tengas copia de documentos personales como acta de nacimiento, identificación oficial, pasaporte, boletos o reservaciones en caso de extravío o alguna confusión.

- Una vez elegido el lugar, elabora una lista de la ropa y accesorios que necesitarán, es muy común que al llegar notes que olvidaron algo, considera que todo será mucho más caro y serán gastos imprevistos que fácilmente puedes evitar, te sugerimos buscar más información del lugar al que vas en internet, así sabrás si requieres llevar bloqueador solar, impermeables o botas para caminar.

- Recuerda que los lugares que visites deben dejarte una huella por los buenos recuerdos, pero tú debes evitar dejar huella en ellos, no dejes basura, respeta la flora y la fauna del lugar, no invadas las zonas restringidas, ni contribuyas comprando productos que no estén permitidos,

sé un turista responsable.

Si pones en práctica estos consejos te aseguramos que disfrutarás de tus días de descanso sin ningún contratiempo, pero también te recordamos que si surge algún problema de consumo, cuentas con Profeco para resolverlo y siempre viajar a la segura.



PURIFICADORES NATURALES.

Mantener limpio y bien ventilado el lugar donde nos encontramos se ha vuelto una prioridad para disminuir el riesgo de enfermedades, algunas como el Síndrome del Edificio Enfermo (SEE) ya eran conocidas desde los años 70s del siglo pasado.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) un edificio hermético o con sistemas de ventilación inexistente o insuficiente ocasiona que entre el 10 y el 30% de los ocupantes presenten síntomas como cefaleas, irritación de mucosas y sensación de fatiga, entre muchos otros, producidos por sustancias nocivas presentes en los materiales de construcción, los acabados o el mobiliario, además del desarrollo de microorganismos como bacterias y hongos.

Muchos otros problemas de salud pueden incrementarse al no permitir una buena ventilación ya sea en los lugares de trabajo o en casa, si bien existen diferentes medios para evitar estos problemas, la mayoría son costosos y tienen un alto consumo de energía, como son los purificadores de aire o sistemas de ventilación eficientes.

No obstante, existe otra forma de mantener el aire



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

limpio y que no implica grandes costos: las plantas, su función natural es utilizar gases como el bióxido de carbono (CO₂) para producir su alimento y desprender oxígeno (O₂) y vapor de agua lo que mejora la calidad del aire y humedad de una habitación, aunado a esto, son capaces de absorber sustancias tóxicas como el amoníaco, el formaldehído y otras más; contribuyen a mejorar el estado anímico y ahuyentan insectos como los mosquitos.

Algunas de estas plantas son:

•**Anturio Rojo.**- Tiene buenas propiedades para mejorar la calidad del aire donde se encuentra. Necesita un ambiente húmedo y mucha luz evitando el sol directo que podría quemar sus hojas.

•**Ficus Benjamina.**- Sus hojas limpian sustancias nocivas de productos de limpieza que causan alergias y dolores de cabeza. Gusta de lugares con luz o semisombra.

•**Filodendro.**- También llamado Costilla de Adán, purifica el aire y ayuda a liberar el estrés. No le gusta el exceso de agua, así que debe regarse cuando la tierra se vea seca.

•**Helecho Bostoniano.**- Es ideal para evitar estados de tristeza o melancolía. Necesita mucha luz filtrada y riegos frecuentes.

•**Hiedra Inglesa.**- Ayuda a prevenir alergias al limpiar la mayor parte del moho presente en el aire. No requiere mucha agua.

•**Lavanda.**- Posee propiedades relajantes y aleja a los mosquitos. Debe recibir al menos 8 horas de sol directo.

•**Cuna de Moisés o Espatifilo.**- Puede absorber sustancias tóxicas con gran eficiencia. No son muy exigentes requieren poca agua y poca luz, pero no les gusta el frío, así que deben estar lejos de corrientes de aire.

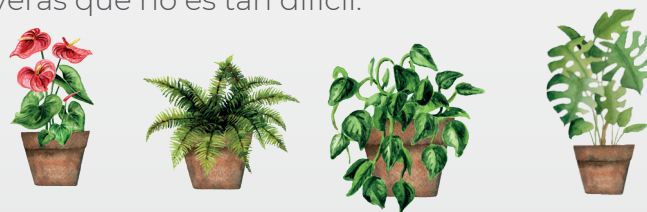
Si colocas diferentes plantas obtendrás un mejor efecto de limpieza del aire, por ejemplo: la Palma Areca purifica el aire de día y la Sansevieria, también llamada Planta de la Serpiente, Lengua

de Tigre o Lengua de Suegra lo hace de noche y el Teléfono o Hiedra del iablo remueve toxinas.

Es importante considerar que las plantas son seres vivos y que requerirán de tus cuidados para que crezcan y puedan retribuirte limpiando el aire que respiras, colócalas junto a tus ventanas o puertas, no es necesario que sean grandes macetas si no cuentas con mucho espacio, la opción es aprovechar una pared haciendo un cultivo vertical.

Si notas que no les gusta el lugar en el que las colocaste porque comienzan a cambiar de color o a marchitarse, prueba en otro, o coloca una cortina o persiana que te ayude a controlar la cantidad de sol que entra durante el día.

Al tener plantas dentro de tu casa o en la oficina obtendrás muchos beneficios, como mejorar la salud física y emocional, contribuirán a disminuir el ruido, decorarán cualquier espacio dándole vida, así es que anímate y prueba con algunas, verás que no es tan difícil.



QUEJA GRUPAL.

Caso 1. Compraste boletos para un espectáculo y fue cancelado, solicitaste la devolución de tu dinero y se negaron a hacerlo, y la misma situación se presentó para varias decenas de personas, algunas de ellas acudieron a Profeco, considerando que es un problema común la institución admite una queja colectiva.

Caso 2. Ibas a realizar un viaje y la aerolínea canceló tu vuelo, te ofreció una fecha alternativa pero tampoco pudo cumplir con el servicio, la empresa se niega a devolver el costo de los boletos, esta misma situación se repite para cientos de personas. Algunos de los afectados inician, ante Profeco, el procedimiento para una queja colectiva y ayudar a los consumidores a conciliar con el prestador del servicio y tú al

enterarte te adhieres a ella.

Una queja grupal es un reclamo de un grupo de dos o más personas que pueden ser los consumidores afectados, asociaciones civiles u organizaciones, contra uno o varios proveedores ante situaciones como:

- Incumplimiento en la prestación de un servicio.
- Se detecta mala calidad de un producto adquirido.
- Se ocasiona un daño por el producto o servicio recibido o no.
- Por publicidad equivocada o engañosa.
- Negativa a la cancelación del contrato.
- Negativa a la entrega del producto o servicio (incluyendo retrasos).



Requisitos para consumidores:

- Presentar la queja, indicando nombre y domicilio (del consumidor y del proveedor), problemática, monto de afectación y lo que se pretende obtener.
- En caso de ser representante de un grupo de consumidores que sean personas físicas, se requerirá una carta poder firmada por dos testigos, si son personas morales se requerirá de un poder notarial.
- Que no estén vinculadas con actividades de proselitismo político o electoral.

Requisitos para asociaciones civiles o gubernamentales:

- Acreditar su legal constitución.
- Que su objeto social sea el de la promoción y defensa de los intereses de los consumidores.
- Tener mínimo un año de haberse constituido.
- No tener conflicto de interés respecto de la queja que se pretende presentar, expresándolo en un escrito bajo protesta de decir verdad.
- Que los consumidores que participan en la queja grupal hayan expresado su voluntad para formar parte de la misma.

- Que no estén vinculadas con actividades de proselitismo político o electoral.

Algunos casos resueltos en favor de los consumidores son:

- 114 consumidores se organizaron para poner una queja grupal contra la empresa de gas Naturgy, se llevó a cabo el procedimiento y se logró la cancelación de servicios no autorizados, la toma de lecturas reales de los consumos, la aclaración de diversos cargos y el mantenimiento a la red de gas natural, recuperándose un total de \$250,000.00.
- 102 consumidores se vieron afectados por incumplimiento en los plazos de entrega, cancelaciones de compra o negativas a devolver el precio en Tiendas como Liverpool, Claroshop y Sanborns, presentaron quejas grupales y todos los casos fueron resueltos lográndose la entrega de los productos comprados, o en su caso la devolución del precio pagado, además de una bonificación equivalente al 20% del precio de la compra, el monto recuperado fue de \$805,865.51.

De esta manera Profeco sigue comprometida con la defensa de los derechos de los consumidores de todo el país.



GRASAS SATURADAS.

Generalmente se encuentran en estado sólido a temperatura ambiente, y están presentes en las carnes rojas, las aves de corral, mantequilla, mantecas, comidas fritas y en algunos aceites vegetales como el de palma y el de coco.

De forma natural el colesterol se puede encontrar en nuestro organismo en la sangre ya que se requiere para formar células nuevas, el problema es que las grasas saturadas aumentan los niveles de colesterol malo o LDL, desafortunadamente no hay síntomas en el organismo que nos avisen



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

de un incremento de su nivel y solamente con análisis de sangre se puede detectar.

Sin embargo, los problemas que ocasiona son severos ya que puede derivar en enfermedades como la angina de pecho, ataque cardíaco, accidentes cerebrovasculares, dolor y a veces infecciones en las extremidades y pelvis, así como daño renal, debido al endurecimiento y estrechamiento de las arterias que se conoce como arteriosclerosis y a la hipercolesterolemia que es la presencia de niveles elevados de colesterol en la sangre.



Así que para evitar estos problemas lo más recomendable es reducir el consumo de productos que contengan grasas saturadas y aumentar el consumo de frutas, vegetales y cereales integrales, además de mantener un peso estable, realizar ejercicio de manera cotidiana y controlar el estrés. También es importante crear una cultura de la prevención mediante revisiones anuales con tu médico para prevenir complicaciones a futuro. Así es que cuida tu salud y vigila qué es lo que llevas a tu mesa.

Su consumo aumenta el colesterol en la sangre y te tapa las arterias.

Conclusión.

Fomentar un consumo responsable es fundamental para cuidar el presupuesto familiar, el medio ambiente y la salud, aún más en los momentos en que nos encontramos por la pandemia mundial, que nos ha hecho reflexionar sobre las prioridades y el cuidado que debemos tener de los recursos con los que contamos para

cubrir las necesidades de la familia. Además, debemos aprender a defender nuestros derechos como consumidores para que se generen relaciones de consumo más sanas en beneficio de todos.

Bibliografía.

BBC Mundo. 26 de noviembre de 2015. 5 plantas que la NASA recomienda para purificar el aire de tu casa. Recuperado de:

https://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/11/151126_plantas_aire_limpio_nasa_lp

Clínica Mayo. Julio 13 de 2019. Colesterol alto. Recuperado de:

<https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/high-blood-cholesterol/symptoms-causes/syc-20350800>

Profeco. s/f. Dirección de Acciones Colectivas. Recuperado de:

<http://acolectivas.profeco.gob.mx/>

Profeco. (2019). Vacaciones, planea y viaja a la segura. Revista del Consumidor (509), 12-15.

https://issuu.com/profeco/docs/revista_del_consumidor_julio_2019

Profeco. (2020). Grasas saturadas. Revista del Consumidor (516), 32.

https://issuu.com/profeco/docs/revista_del_consumidor_febrero_2020

Profeco. (2020). Queja grupal. Revista del Consumidor (523), 16-19.

https://issuu.com/profeco/docs/revistadelconsumidor_523_septiembre_2020

Profeco. (2020). Purificadores naturales. Revista del Consumidor (523), 22-23.

https://issuu.com/profeco/docs/revistadelconsumidor_523_septiembre_2020

Videos de apoyo.

Fundación Española del Corazón. 26.01.2011. Nutrición: cómo reducir las grasas saturadas. Recuperado de:

https://www.youtube.com/watch?v=4ZtoJiy7Lw&feature=emb_logo

Profeco TV. 11. Abril. 2019. Acciones colectivas/Tips Profeco. Recuperado de:

<https://www.youtube.com/watch?v=AxztB080YIE>

Las mejores 6 plantas purificadoras de aire que la NASA recomienda. 17. Junio. 2020. Recuperado de:

<https://www.youtube.com/watch?v=9YxBGIZL9A>

Profeco TV. Profeco protege tus vacaciones. (Revista del Consumidor Webcast 265). 16. Abril. 2014. Recuperado de:

<https://www.youtube.com/watch?v=9I96OmliOlk>

Viajefest. 4. Febrero. 2018. Cómo planear un viaje que has soñado toda tu vida. Recuperado de:

<https://www.youtube.com/watch?v=BEIzpQzKTaM>