

# Derechos del consumidor



## Objetivo

Dar a conocer a los consumidores la importancia de sus derechos, de la participación colectiva y el consumo racional del agua, así como las acciones que pueden tomar en caso de resultar afectados sus intereses y en el ahorro del agua, en beneficio propio y de muchos más.

## Justificación

Alcanzar un consumo justo y equitativo para ambas partes (proveedores y consumidores), es fundamental para el desarrollo económico de cualquier país, no obstante, esto no siempre es posible debido a que muchos proveedores de bienes y servicios buscan obtener mayores ganancias a toda costa, dañando la economía, la salud y el medio ambiente, por ello el papel de los consumidores es estar vigilantes para denunciar las anomalías, incumplimientos, condicionamientos y en general cualquier otra acción que dañe los intereses propios y de los demás.

FICHA EDUCATIVA DEL PAQUETE DIDÁCTICO 2.23



**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

# Derechos básicos del consumidor

Lograr relaciones de consumo con los proveedores de bienes y servicios sin abusos, riesgo y en igualdad de condiciones es fundamental, esto implica que el consumidor debe estar alerta, para que, en caso de detectar estas y otras situaciones las identifique y haga efectivo el apoyo que la Ley Federal de Protección al Consumidor le otorga, mediante los 7 derechos básicos.

# 1

**Derecho a la Información:** Toda la información de los bienes y servicios que los proveedores ofrezcan debe ser oportuna, completa, clara y veraz. Esto incluye anuncios publicitarios, etiquetas, instructivos, etc., así que antes de tomar cualquier decisión de compra es necesario informarse para hacer una elección razonada.



**Derecho a la educación:** Antes de hacer valer los derechos, es importante conocer y prepararse para aprender a consumir mejor y de manera más inteligente mediante la educación en materia de consumo y la organización con familiares, vecinos o compañeros de trabajo.

# 2



# 3

**Derecho a elegir:** Al escoger un producto o servicio, ningún proveedor puede presionar, condicionar la venta, exigir pagos o anticipos sin que previamente se haya firmado un contrato. Para tomar la mejor decisión de compra será necesario comparar la calidad y precio, considerando el presupuesto del que se dispone para no endeudarse de más.

# 4



**Derecho a la seguridad y calidad:** Los bienes y servicios deben de cumplir con las normas y disposiciones en materia de seguridad y calidad que las autoridades competentes establecen. Además, los instructivos deben incluir las advertencias necesarias para un óptimo uso del producto.

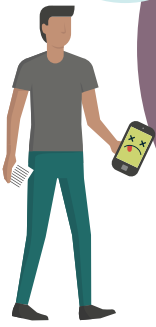
# 5

**Derecho a no ser discriminados:** Nadie te puede negar la venta de un producto o servicio por tu sexo, raza, religión, condición económica, nacionalidad, orientación sexual, por tener alguna discapacidad o cualquier motivo similar.



# 6

**Derecho a la compensación:** Si te venden un producto de mala calidad o que no cumple con las normas establecidas, tienes derecho a la reposición o devolución del dinero y, en su caso, a una bonificación no menor al 20% del precio pagado.



**Derecho a la protección:** Cuando algún proveedor no respete tus derechos o cometa abusos en contra de uno o varios consumidores podemos presentar una queja o denuncia en Profeco para que haga valer las leyes y defienda los intereses de los consumidores.

# 7



**La Profeco te apoya antes, durante y después de realizar una compra** vigilando que tus derechos como consumidor se hagan válidos y para ello es importante conocerlos, para así exigir su cumplimiento ante los abusos u omisiones que indudablemente algunos proveedores cometen.





# JUNTOS

## CONTRA EL ABUSO

### (Acciones Colectivas)

La protección es una de las tareas fundamentales de Profeco, para ello los consumidores cuentan con la queja de manera individual, la denuncia contra algún proveedor abusivo, y cuando se presenta una afectación hacia un mayor número de personas es posible presentar una

acción colectiva para conseguir que el daño sea reparado.

En una acción colectiva Profeco cumple la función de representar a los agraviados ante un juez federal, interponiendo una demanda en un juzgado.



## Para tramitar esta figura se requiere:



Mínimo 30 personas afectadas, que pueden llegar a ser cientos, miles y hasta millones.



Que sea el mismo proveedor, la misma situación y todos soliciten lo mismo.



Que no hayan pasado más de 3 años y medio desde que se dio el problema de consumo o que sea un daño que esté ocurriendo de manera continua.



Otorgar consentimiento de representación legal a la Profeco, mediante firma, ante las autoridades correspondientes.

Que sea comprobable el perjuicio, por ejemplo:

- Productos con defectos de fabricación o un servicio deficiente.
- Negativa a hacer efectiva la garantía por la compra de productos vendidos por una misma empresa.
- Negativa a la entrega de productos o a la prestación de un servicio, pese a haber sido pagado.
- Cuando una inmobiliaria vende viviendas con fallas estructurales o eléctricas.
- Cuando una aerolínea vende boletos de avión y no presta el servicio de vuelo.
- Cuando una empresa de telefonía, televisión y/o Internet presta un servicio deficiente o con intermitencias.

Después de realizado el procedimiento correspondiente, el juez determinará si el proveedor ocasionó daños y perjuicios a los consumidores y en caso de que el resultado sea favorable a los demandantes dará una sentencia indicando el pago de forma individual a cada afectado y en caso de ser procedente, una indemnización no menor del 20% adicional de acuerdo a lo establecido en la Ley.

te procesal al promover un solo juicio en representación de los afectados en vez de promover juicios individuales, generan beneficios para todos los consumidores aun cuando no se hayan sumado en la acción colectiva, además una vez que se emita un fallo favorable para los consumidores, ninguna otra autoridad podrá revocar la decisión y el proveedor deberá cumplir.

Las acciones colectivas en materia de consumo, servicios financieros y medio ambiente, son un recurso legal que favorece la organización, facilita el acceso a la justicia, reduce los costos en el trámi-

De esta manera, las acciones de la colectividad logran un beneficio importante, contribuyendo a mejorar el bienestar y calidad de vida para todos los consumidores.







# Objetivo de Desarrollo Sostenible No. 6

Agua y saneamiento para todos antes de 2030

El agua, en particular el agua dulce de calidad, es un recurso fundamental para la vida y todas las actividades económicas, sin embargo, de acuerdo con datos de Naciones Unidas más de

**2,200 millones de personas**

viven sin acceso a agua potable, lo que significa una crisis a nivel mundial.

Esta situación ha llevado a que las Naciones Unidas la consideren como uno de los Objetivos del Desarrollo Sostenible: Brindar agua y saneamiento para todos antes del

**año 2030,**

para darle la importancia y urgencia necesaria de su cuidado, además de buscar medidas para acercar agua de calidad a todos.



Una de las estrategias a abordar, es el uso eficiente de las aguas subterráneas, cuya principal fuente de recarga son las lluvias y la nieve que se filtran a través del suelo, rocas, arenas y grava y suministran una gran parte del agua que se utiliza en las actividades económicas, consumo humano y producción de alimentos.



No obstante, el uso desmedido y el daño al equilibrio de ecosistemas como los humedales, ríos, lagos y lagunas y en general de todo el planeta debido a la contaminación, hace que cada vez sea más difícil recuperar estas aguas subterráneas.

**7**

A tan solo siete años de 2030, es urgente detener su agotamiento, evitar la sobreexplotación y contaminación y favorecer acciones para realizar un consumo responsable y sostenible, para satisfacer las necesidades de la población tanto en el presente como en el futuro.



Algunos datos de Naciones Unidas indican que:



Casi la totalidad del agua dulce disponible del mundo es agua subterránea, a excepción de la que se encuentra congelada en los polos e hielos perpetuos.

**70%**

La agricultura representa el 70% de la extracción mundial de agua (FAO).

**30%**

Las regiones de Asia y el Pacífico incrementarán su consumo de agua per cápita en un 30% hasta el 2050.

**20%**

El 20% de las aguas subterráneas de la Unión Europea están contaminadas por la actividad agrícola.

Las acciones que cada uno realice contribuyen a un consumo responsable de este recurso vital, afortunadamente existen diferentes frentes desde los cuales se puede abordar el problema y que están al alcance de cualquier persona, por ejemplo:



Utilizando solo productos biodegradables que no contribuyan a aumentar la contaminación.



Reutilizando el agua en diversas tareas domésticas y de servicios.



Reparando las fugas domésticas.



Recuperando el agua de lluvia mediante sistemas sencillos y económicos.



Permitiendo que el agua subterránea se filtre a través del suelo.



Enseñar a las nuevas generaciones a hacer un consumo moderado y la importancia de su cuidado.



Evitar tirar basura a las orillas de ríos y lagos.



Y la lista puede seguir, lo importante es la participación de todos, desde los niños hasta los adultos mayores y en todos los sectores como son doméstico, escolar, laboral, industrial, entre otros, para alcanzar así el Objetivo del Desarrollo Sostenible de

**“Brindar agua y saneamiento para todos antes del año 2030”.**



## CONCLUSIÓN

Poner manos a la obra es fundamental para resolver cualquier situación, ya sea de consumo, ambiental o social, la participación en la resolución de problemas tiene un mayor impacto al sumar esfuerzos, como en el caso de las Acciones Colectivas en las que se pueden añadir cientos y hasta miles de consumidores ante abusos de los proveedores, mediante el consumo responsable y sostenible del agua para que todos los seres vivos cuenten con el vital líquido actualmente y para las generaciones futuras, o defendiendo los derechos para que sean respetados para todos los consumidores, solo hay que dar el primer paso sumando acciones desde nuestro espacio y posibilidades.



## BIBLIOGRAFÍA

Profeco. 17 de septiembre de 2020. Derechos Básicos del consumidor  
<https://www.gob.mx/profeco/documentos/derechos-basicos-del-consumidor?state=published>

Profeco, Revista del Consumidor 505. Marzo 2019. Juntos contra el abuso. Pp. 20-22  
[https://issuu.com/profeco/docs/revista\\_deLconsumidor\\_marzo\\_2019](https://issuu.com/profeco/docs/revista_deLconsumidor_marzo_2019)

Profeco, Revista del Consumidor 541. Marzo 2022. Derechos básicos del consumidor. Pp. 74  
<https://issuu.com/profeco/docs/revistadelconsumidor541marzo2022>

Secretaría de Economía. 5 de noviembre de 2016. Conoce las Acciones Colectivas de la Profeco  
<https://www.gob.mx/se/articulos/conoce-las-acciones-colectivas-de-la-profeco#:~:text=Las%20acciones%20colectivas%20son%20una,el%20grupo%20en%20su%20conjunto>

Secretaría de Economía. s/f. Siete derechos básicos del consumidor  
<http://www.2006-2012.economia.gob.mx/economia-para-todos/buen-consumidor/protegete/siete-derechos-basicos-del-consumidor>

Naciones Unidas. Día Mundial del Agua 22 marzo.  
<https://www.un.org/es/observances/water-day>





Naciones Unidas. Paz, dignidad e igualdad en un planeta sano.

<https://www.un.org/es/global-issues/water>

Agraria.pe Agencia Agraria de Noticias. Alrededor del 40 % de toda el agua utilizada para el riego a nivel mundial proviene de acuíferos.

<https://agraria.pe/noticias/alrededor-del-40-de-toda-el-agua-utilizada-para-el-riego-a-n-27361>

## VIDEOS COMPLEMENTARIOS

Profeco. Revista del Consumidor TV. Acciones Colectivas. Tips Profeco

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



Profeco. Revista del Consumidor TV Derechos básicos del Consumidor

<https://www.youtube.com/watch?v=-7Ylx6mm9og>



Profeco. Revista del Consumidor TV Sopa de Mariscos | Platillo Sabio | Profeco

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



Profeco. Revista del Consumidor TV Filete de Pescado en salsa de cilantro | Platillo Sabio | Profeco

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



UN Etxea- Asociación del País Vasco para la UNESCO. s/f. ODS 6. Agua limpia y saneamiento

<https://www.youtube.com/watch?v=6kke9YIohQQ>

**Elaboró:** María Concepción Guzmán Ramos, Supervisora de Promoción y Capacitación de Consumo.

**Diseño:** Daniel Eduardo Wilson Oropeza, Diseñador Gráfico de la DEC.

**Revisó:** Alicia Ivon Castañeda Cerda, Jefa de Departamento A, adscrito a la Dirección de Educación para el Consumo.

**Validó:** Marcos Moisés Macías Torres, Director de Educación para el Consumo.

FICHA EDUCATIVA DEL PAQUETE DIDÁCTICO 2.23



**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR