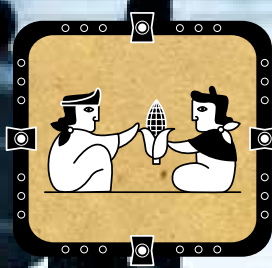


CURSOS ESPECIALIZADOS

Consumo Responsable y Derechos del Consumidor





Consumo Responsable y Derechos del Consumidor





> “El mercado de Tlatelolco” Fotografía del Mural de Diego Rivera en el que se representa el mercado de Tlatelolco.
Foto: José Martos

DIRECTORIO

Lic. Lorena Martínez Rodríguez
PROCURADORA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Prof. Ricardo Hernández Morales
COORDINADOR GENERAL
DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

Lic. Ivonne Nemer Orive
DIRECTORA GENERAL DE EDUCACIÓN
Y ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES
Yuri Calzada Ehrlich
DIRECTOR DE EDUCACIÓN PARA
EL CONSUMO

COORDINADORES DE LOS CURSOS
ESPECIALIZADOS:

Lic. Maximiliano Cárdenas Denham
Dra. Angélica Irene Hernández González

COLABORADORES

Elizabeth Arana Vergara
Miguel Ángel Godínez García
María Concepción Guzmán Ramos
Claudia Islas García
Marco Antonio Lugo Barrera
Vania Martínez Ramírez
Mariana Morales Castillo
Perla C. Sánchez Bermúdez
María Alejandra Sánchez Plascencia
Lucero Guadalupe Zárate Ovalle

María Alejandra Sánchez Plascencia
CORRECCIÓN DE ESTILO

B. Patricia Martínez Rodríguez
DIRECTORA DE ARTE Y DISEÑO

INTRODUCCIÓN

Con la intención de proporcionar al promotor las herramientas que permitan atender a los propósitos institucionales, y a los intereses y necesidades de los ciudadanos (consumidores y proveedores), se han diseñado las pautas para la conducción de siete Cursos especializados, y con ello atender las peticiones que se hacen a las delegaciones de Profeco en todo el país.

Es importante precisar que los Cursos especializados pretenden ser también una estrategia para lograr el acercamiento de la institución a la ciudadanía, con el propósito de ir conformando día con día grupos de consumidores interesados en participar en todo el curso de Educación para el Consumo, conformado por doce sesiones.

El reto de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) es llegar a más consumidores e informarles respecto de sus derechos al adquirir un producto o servicio. Sin embargo, además de ello, la perspectiva institucional es crear condiciones para que las relaciones comerciales entre proveedores y consumidores se establezcan en un marco de certeza jurídica, que implique una situación justa para ambas partes. Para ello, el desarrollo de Cursos Especializados sobre temas específicos de consumo, atiende al propósito de ofrecer tanto a consumidores como a proveedores la oportunidad de analizar su responsabilidad y derechos en dicha relación comercial.

En Profeco se ha vislumbrado la necesidad de impulsar la organización y participación de grupos de consumidores en acciones colectivas en materia de consumo, que beneficien a las comunidades. Por ende, en el diseño de los Cursos especializados, también se han incluido las pautas para propiciar la participación social en la defensa de los derechos de los consumidores, a partir de la conformación de grupos que desarrollen de forma organizada diversas acciones colectivas en beneficio de su comunidad. Particularmente, Profeco pretende impulsar la participación social desde la infancia, por ello, uno de los cursos está dirigido a propiciar la conformación de Consejos Consultivos para Niños, con la intención de favorecer que las nuevas generaciones se desarrollen en el contexto de una cultura del consumo responsable. Finalmente, el desarrollo de cursos en tópicos específicos de consumo requiere del trabajo permanente de la institución, que desde hace algunos años ha venido impulsando en diversos sectores, y cuyos resultados se muestran en el presente texto.

ESTRUCTURA DE LOS CURSOS

El desarrollo de los cursos especializados está orientado por los siguientes propósitos:

Tema	Propósito
Consumo responsable y derechos del consumidor.	Identificar prácticas de consumo responsable que se requieren llevar a cabo en la vida cotidiana.

El desarrollo de cada curso tiene la siguiente estructura didáctica:



LO QUE DEBE SABER EL PROMOTOR. Consiste en sugerencias para el promotor respecto de lo que debe indagar, sobre lo que debe reflexionar y lo que debe advertir para impartir el curso.



INICIO DE SESIÓN. ¿Qué sabemos sobre el tema?: Es el momento inicial en que se identificarán las ideas y nociones que el grupo tiene al respecto del tema. Consiste en propiciar la discusión en torno a preguntas que servirán de detonante para el análisis de los aspectos importantes del tópico.



DESARROLLO DEL TEMA. Lo que debemos saber. Comprende la revisión de los aspectos prácticos del tema, sustentada en los conceptos que le dan sentido a las propuestas de acción que se sugieren en el curso.



ACTIVIDAD. Manos a la obra: Es la descripción de la actividad para desarrollar el tema, en ella se señala cómo orientar a los miembros del grupo para “saber qué hacer” ante distintas situaciones que implican decisiones de consumo, o realizar acciones ante el ejercicio de los derechos como consumidor. La estrategia consiste en la presentación de un caso a los miembros del grupo quienes tendrán la tarea de identificar el problema e idear alternativas de acción.



EVALUACIÓN. Lo aprendido: Es la actividad para que los miembros del grupo identifiquen lo que han aprendido, y constituye el cierre de la actividad en el que se elabora una conclusión.



TAREAS. El itacate: Esta sección proporciona información útil para difundir con los miembros del grupo, así como pautas para que el promotor oriente a los miembros del grupo a continuar reflexionando sobre el tema.

CONSUMO RESPONSABLE Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR | 5

Propósito: Identificar prácticas de consumo responsable que se requieren llevar a cabo en la vida cotidiana.



Lo que debe saber el promotor:

- El análisis del tema requiere orientar la discusión del grupo respecto de los valores que guían la toma de decisiones de consumo.
- La sesión inicia con la reflexión respecto del significado de **responsabilidad** para que todos los grupos identifiquen que el consumo implica una responsabilidad.



INICIO DE SESIÓN

¿Qué sabemos sobre el tema?

¿Alguna vez se han puesto a pensar que todo lo que consumen tiene un impacto? Cuando compran un producto o contratan un servicio, ¿piensan en las consecuencias buenas o malas que esto representa para su vida personal, para la sociedad y para el medioambiente?



DESARROLLO DEL TEMA

Lo que debemos saber...

CONSUMO RESPONSABLE

Tus acciones y decisiones de consumo tienen repercusiones en diferentes aspectos de la vida: en la esfera individual, en la esfera social y en la medioambiental.

I. ESFERA INDIVIDUAL: Piensa en que al comprar puedes afectar tu salud, tus recursos económicos y los de tu familia.

Para hacer un consumo saludable:

- **PLANEA TU COMPRA.** Cuando no planeas tus compras tus decisiones no estarán bien pensadas, pero cuando las planeas te das tiempo de informarte y equilibrar el costo-beneficio de tu inversión.
- **INFÓRMATE PRIMERO.** Conoce las características del producto; su forma de uso, conservación o mantenimiento; responsable de su fabricación, importador y/o distribuidor.
- **QUE SEA UN SERVICIO SEGURO.** Asegúrate de que haya un contrato escrito de por medio, sobre todo en los servicios donde tu cuerpo estará expuesto a algún tratamiento. Revisa que las condiciones y riesgos del servicio queden muy claros y no firmes sin antes leerlos y aclarar toda duda. No lo olvides: “las palabras se las lleva el viento, papelito habla”.

- **QUE SEA UN PRODUCTO SEGURO.** Haz uso de las advertencias, asegúrate de que las instrucciones de uso y mantenimiento acompañen al producto, sobre todo aquellos que requieren de una fuente de energía. Ocúpalos como se sugiere.
- **COMPARA PRECIO, PERO TAMBIÉN CALIDAD.** Cuando se trate de proteger tu salud y tu vida, este punto es muy importante, asegúrate de que tu gasto sea realmente una inversión, que el costo-beneficio sea equilibrado.
- **DENUNCIA Y QUÉJATE.** Hacerlo previene que otras personas pongan en peligro su salud e incluso su vida.
- **PROCURA UNA ALIMENTACIÓN SANA.** Opta por elegir alimentos que nutran tu cuerpo, lee etiquetas para revisar de qué están hechos, su origen de fabricación y fechas de caducidad. Elegir buena calidad es exigir seguridad.

Las finanzas personales se ocupan de la planificación y uso de los fondos obtenidos de los ingresos (sueldo, ahorro o inversiones), con el objetivo de lograr un mejor futuro financiero personal y familiar. Mientras que el presupuesto familiar consiste en la elaboración de un plan en familia, en el cual se consideran los ingresos con los que se cuentan y los gastos o egresos que deben realizar, con el objetivo de saber con seguridad en qué se gasta el dinero, cuánto se debe destinar para satisfacer las necesidades y cómo distribuir los ingresos para cumplir con las obligaciones.

- Registrar diariamente este tipo de gastos como café, galletas, dulces, cigarros y revistas.
- Hacerlo uno mismo. Bolear los zapatos, preparar un refrigerio, almuerzo o comida en lugar de comprarlo; comer sanamente evitando productos chatarra; planchar las camisas, son hábitos con los que se puede ahorrar.
- Hacer cuentas y descubrir lo que se gasta a la semana, al mes y al año; hay que decidirse a ahorrar.
- Convertir esa cantidad en un “capricho” mayor, como unas vacaciones, comprar un coche o liquidar deudas.
- Elaborar un presupuesto y evitar que el dinero se fugue poco a poco.
- Hacer un consumo responsable.

El ahorro es la diferencia entre los ingresos y lo que se gasta, siempre y cuando el gasto sea menor al ingreso. El ahorro es guardar una parte del ingreso para enfrentar una emergencia o para comprar algo que se desee o se necesite. Ahorro también es disminuir el gasto, haciendo un uso adecuado de los recursos como el agua, energía eléctrica, papel.

II. ESFERA SOCIAL: Reflexiona sobre cómo puedes colaborar con otras personas para ahorrar, por ejemplo, compartiendo una herramienta, una extensión de tierra para cultivar, libros, o algún otro objeto que puede ser útil para tu comunidad.

Algunas de las acciones que podemos propiciar como sociedad para tener un consumo responsable son el consumo solidario y el comercio justo.

- **CONSUMO SOLIDARIO:** Se refiere a conocer las condiciones humanas y ecológicas en que un producto fue elaborado a fin de promover el desarrollo de los sectores más empobrecidos –como el rural y el artesanal– creando responsabilidad social y ambiental en las grandes corporaciones.¹
- **CONSUMO ACTIVO:** Se trata de poner en práctica una de nuestras garantías individuales: organizarnos y formar alianzas para salvaguardar los derechos del consumidor, y crear vínculos más justos entre los agentes de la economía.²
- **COMERCIO JUSTO:** Según la Asociación Europea de Comercio Justo, se trata de una iniciativa que intenta corregir algunos perjuicios que sufren los pequeños productores y trabajadores explotados. Quiere ser un símbolo de comercio diferente, en el que todos ganen, tanto consumidores como productores, en el que los marginados puedan participar en la globalización en beneficio propio y no ser explotados.³ Son principios del comercio justo eliminar la presencia de intermediarios, remunerar a los productores de manera justa, gestionar cooperativas de trabajo democráticas, proporcionar herramientas de financiamiento a fin de incrementar la calidad y condiciones de higiene de los productos, procurar la producción ecológica y salvaguardar al medio ambiente.
- **CONSUMO COLABORATIVO:** La manera tradicional de compartir, intercambiar, prestar, alquilar, redefinida a través de las tecnologías y las comunidades, tiene tres ejes: 1) Un sistema económico en el uso del producto y no en su posesión; 2) Un mercado de redistribución: llevar objetos de un lugar donde ya no se necesitan a otro donde se requieren, de manera gratuita o a través de la venta; y 3) Un estilo de vida colaborativo donde se da el intercambio de bienes intangibles, como tiempo y habilidades, entre otros.

III. ESFERA MEDIOAMBIENTAL: Disminuye el impacto negativo de tus compras en la naturaleza y trata de reducir la contaminación, en favor del medio ambiente.

Mejorar los hábitos de consumo puede mejorar las condiciones del medio ambiente, siguiendo las 5 R's del consumo sustentable:

- **RESPETAR.** En el planeta el ser humano no es el único ser vivo que vive las consecuencias del consumismo, también las plantas y los animales se ven afectados al extinguirse las especies y otras que corren el mismo peligro; la sobreexplotación es más que grave y las consecuencias son visibles en el cambio climático.
- **RECHAZAR.** Desde rechazar ideas que van en contra del consumo responsable, como la moda y el diseño que despiertan deseos de tener cosas innecesarias, hasta rechazar la compra de productos o servicios innecesarios, derivados de la sobreexplotación de los recursos naturales y también de las personas.
- **REDUCIR.** Tener cosas nuevas no siempre es necesario y pone en peligro los recursos naturales presentes y futuros. Es necesario reducir la compra de productos desechables como utensilios, empaques, envases, envolturas y de aquellos productos cuya obsolescencia está programada para que tengas que renovarlos en muy poco tiempo. Cuidar lo que compramos es un hábito que permite reducir el consumo.

¹ Miramón Driben, Ana. (2007). “Siete pasos hacia un consumo inteligente” en *Hacia una Cultura de Cultura de Consumo Inteligente*. Profeco. p. 43.

² Ibid.

³ Efta. (1998). *Anuario del Comercio Justo 1998-2000*. INTERMON. Maastrich. Países Bajos, citado en Martínez Orozco, Santiago. (2000). “Comercio Justo, Consumo Responsable”. INTERMON. Barcelona. p. 25.

- **REUTILIZAR.** Es aprovechar al máximo los objetos, dándoles un segundo uso, igual o diferente para el que fue diseñado. En ocasiones se pueden hacer reparaciones a muebles o bien con su material hacer otros más sencillos.
- **RECICLAR.** El manejo de residuos como la separación de la basura, clasificándola de acuerdo con los materiales que la componen, es una estrategia clave para poder reintegrarla a un proceso de elaboración, el ejemplo inmediato es el papel, que gracias a su reciclaje se puede evitar la tala excesiva de árboles para su obtención.

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

El consumo responsable promueve la importancia de asumir las consecuencias de las decisiones de consumo, para permitir no sólo el acceso a bienes y servicios de buena calidad a precios justos, también a procesos sostenibles, donde ganen todos: consumidores, proveedores y, por supuesto, el medio ambiente. La fuerza de las decisiones del consumidor fomenta o censura la actividad de los proveedores; definiendo así qué productos y servicios deben subsistir.

Conocer tus derechos, practicarlos y defenderlos dará lugar a relaciones de consumo más justas; para exigir a los proveedores su cumplimiento, apoyado en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y en la autoridad para una solución cabal.

Conocer tus derechos es el paso número uno para ser un consumidor responsable, reconociendo el lugar importante y fundamental que tienes en el sistema económico. Tu derecho a la información y a la educación, abre el camino a tu derecho a elegir; tus decisiones de compra se fortalecen cuando tienes mayor conocimiento de ellos y cuando asumes las consecuencias de tu consumo.

LOS SIETE DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR

1.

Defiende tu derecho a:

LA INFORMACIÓN

Cómo hacerlo:

Exige que sea oportuna, completa, clara y veraz en los productos y servicios que te ofrezcan. Lo que te ofrecen en la publicidad te lo deben cumplir. Ejerce tu derecho a la información, compara los precios de los productos que vas a adquirir y elige el que más se adecue a tu presupuesto.

Acciones:

- Ejerce tu derecho a la información, verifica que las etiquetas de los productos contengan la información nutrimental por cada porción.
- Ejerce tu derecho a la información, lee las letras chiquitas de los contratos de adhesión.

2.

Defiende tu derecho a:

LA EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

Cómo hacerlo:

Solicita a las instituciones que te enseñen tus derechos, cómo ejercerlos y defenderlos, así como la forma de organizarte con otras personas para hacerlo en grupo.

Acciones:

- Ejerce tu derecho a la educación, Profeco cuenta con programas de capacitación en temas de consumo responsable en sus delegaciones.
- Ejerce tu derecho a la educación, Profeco brinda asesoría a los interesados en formar asociaciones y los capacita en temas de consumo.

3.

Defiende tu derecho a:

ELEGIR

Cómo hacerlo:

No te dejes presionar si no quieres comprar, tampoco dejes que te condicionen la compra; tú eres libre de elegir lo que te conviene.

Acciones:

- Ejerce tu derecho a elegir, antes de adquirir un producto compara la calidad y precio en otros establecimientos, así tu elección será mejor.
- Ejerce tu derecho a elegir, ningún proveedor puede condicionarte la venta de productos ni obligarte a comprar algo que no necesitas.
- Ejerce tu derecho a elegir, antes de firmar un contrato revisa que no incluya servicios que no desees contratar.
- Ejerce tu derecho a elegir, no permitas que te exijan consumo mínimo.

4.

Defiende tu derecho a:

LA SEGURIDAD Y CALIDAD

Cómo hacerlo:

Revisa que los productos y servicios que te ofrezcan incluyan las advertencias y recomendaciones necesarias para que los uses de forma segura, sin dejarte o generarte más dudas; así protegerás tu salud y tu vida.

Acciones:

- Ejerce tu derecho a la calidad y seguridad, verifica que los productos que adquieres cumplen con la normatividad establecida.
- Ejerce tu derecho a la seguridad, verifica que los instructivos describan adecuadamente pasos y advertencias para el buen uso de productos.

5.

Defiende tu derecho a:

NO SER DISCRIMINADO

Cómo hacerlo:

No permitas que te traten mal, nadie puede negarte la compra o contratación de un servicio por tu religión, sexo, condición económica, nacionalidad, orientación sexual, por tener alguna discapacidad, raza o cualquier motivo similar.

Acciones:

- Ejerce tu derecho a no ser discriminado, ningún proveedor puede prohibirte o condicionarte la entrada a los establecimientos.
- Ejerce tu derecho a no ser discriminado, ningún proveedor podrá negarte la venta de sus productos si éstos se encuentran en existencia.

6.

Defiende tu derecho a:

LA COMPENSACIÓN

Cómo hacerlo:

Si un producto o servicio te causa daños o perjuicios, exige indemnización; y que te repongan un producto que fue de mala calidad o que te devuelvan tu dinero. Si te hacen una bonificación, ésta no debe ser menor al 20% del precio que pagaste; también deben bonificarte la prestación de un servicio deficiente.

Acciones:

- Ejerce tu derecho a la compensación. Si un proveedor te vende productos de mala calidad, tienes derecho a la devolución de tu dinero.
- Ejerce tu derecho a la compensación. Si un proveedor incumple con lo pactado, tienes derecho a una bonificación no menor del 20% del pago.

7.

Defiende tu derecho a:

LA PROTECCIÓN

Cómo hacerlo:

Acude con las autoridades pertinentes para que te defiendan. Puedes hacerlo de forma individual u organizarte en grupo para denunciar a un proveedor o presentar tu queja.

Acciones:

- Ejerce tu derecho a la protección. Acude a Profeco a presentar una queja o denuncia cuando algún proveedor incumpla lo pactado.
- Ejerce tu derecho a la protección. Profeco puede representarte si deseas presentar una acción colectiva en contra de algún proveedor.



PERFIL: SECUNDARIA Y MEDIA SUPERIOR



INICIO DE SESIÓN

¿Qué sabemos sobre el tema?

El promotor preguntará a los miembros del grupo ¿cuándo fue la última vez que compraron algo?, ¿qué fue lo que compraron?, ¿cómo decidieron comprarlo?, luego dejará que cada uno dé sus respuestas.

A partir de las respuestas el promotor elaborará el siguiente registro:

Producto que compraron	Tiempo transcurrido a partir de la compra	Necesidad que cubre la compra (básica: comida, medicinas o “necesidades creadas” por ejemplo: celulares, videojuegos)	Elementos para tomar la decisión
Ejemplo: Blusa	Hace un mes	Abrigar y lucir el cuerpo	Estar a la moda

Cuando los miembros del grupo terminen de exponer sus argumentos y el promotor tome nota en el registro anterior, lo presentará al grupo y les hará las siguientes preguntas: ¿qué fue lo que más compraron?, ¿reflexionaron antes de comprar?, y en función de la argumentación ante dichos planteamientos solicitará a uno de los miembros del grupo que elabore una conclusión, la cual apoyará con las siguientes precisiones: **a)** consumimos en función de necesidades creadas; **b)** tomamos la decisión de consumir en función de la moda y el deseo de pertenecer a un grupo.



ACTIVIDAD

Manos a la obra

El promotor preguntará al grupo ¿qué significa ser independiente?, y pedirá a dos o tres miembros del grupo que argumenten al respecto. A partir del discurso de los miembros del grupo identificará aquellos que enuncien la “toma de decisiones de forma autónoma” y la responsabilidad respecto de dichas decisiones. A partir de ello precisará que: “ser independiente implica asumir las consecuencias de las decisiones que se toman, incluso las decisiones de consumo”. Luego, con base en dicho planteamiento, preguntará al grupo ¿cuáles son las consecuencias que pueden tener nuestras prácticas de consumo?, y les pedirá que argumenten respecto del planteamiento, tomando nota de las razones que enuncien los jóvenes. A partir de dichos argumentos el promotor elaborará una conclusión que explique las siguientes consecuencias respecto de las decisiones de consumo: a) sobre la salud, por ejemplo, al consumir drogas, alcohol y productos para bajar de peso se puede poner en riesgo la salud; b) sobre la economía personal, por ejemplo, al gastar los recursos con que se cuenta para los estudios para comprar cosas que no son prioritarias podría poner en riesgo el futuro profesional y laboral; y finalmente c) consumir productos o servicios sólo para estar a la moda, que ponen en riesgo los ecosistemas al consumir recursos naturales valiosos y generar basura que difícilmente se puede reciclar.



EVALUACIÓN

Lo aprendido...

El promotor entregará a cada miembro del grupo una copia del siguiente material para que de forma individual lo respondan, de acuerdo con la siguiente instrucción: "Elije los productos que regularmente consumes, y describe al menos una consecuencia de su consumo, ya sea para ti, para tu familia o para la sociedad. Luego enuncia un producto con el que puedes sustituir su consumo. Las respuestas son confidenciales, por ello no se requiere que anotes tu nombre".

Producto	Consecuencias de su consumo	¿Qué producto puede sustituirlo?
Ejemplo: Alcohol	Daño al hígado	Por agua
Drogas		
Tabaco		
Bebidas azucaradas		
Comida chatarra		
Medicamentos para adelgazar		
Ropa de moda		
Videojuegos		
Celulares		
Papel		
Agua embotellada		
Productos enlatados		
Bolsas de plástico		

Al finalizar, cada uno de chicos volteará su hoja y la entregará al promotor, quien las recopilará y las repartirá al azar a los miembros del grupo, de tal forma que cada quien tenga en sus manos una hoja que no sea la suya. Después, el promotor preguntará ¿qué consecuencias tiene consumir alcohol?, y pedirá que lean las consecuencias que se identificaron debido al consumo de ese producto. Luego preguntará ¿con qué producto se puede sustituir su consumo, y cuya adquisición no implique consecuencias negativas?, y hará las mismas preguntas para cada producto enunciado en el material, de tal manera que se identifiquen las consecuencias de todos los productos enunciados y las opciones para sustituirlos.



TAREAS

El itacate

7 DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR



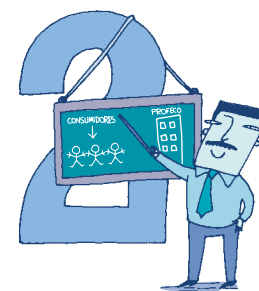
DERECHO A LA EDUCACIÓN

Podemos recibir educación en materia de consumo, conocer nuestros derechos y saber de qué forma nos protege la ley, así como organizarnos con familiares o vecinos para aprender a consumir mejor y de manera más inteligente.



DERECHO A ELEGIR

Al decidimos por un producto o servicio, nadie puede presionarnos, condicionarnos la venta a cambio de comprar algo que no queremos, o exigir pagos o anticipos sin que se haya firmado un contrato.



DERECHO 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 nos ofrezcan, debe ser oportuna, completa, clara y veraz, de manera que podamos elegir sabiendo qué compramos.



DERECHO A LA SEGURIDAD Y CALIDAD

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

DERECHO A NO SER DISCRIMINADOS

Al comprar un producto o contratar un servicio, no pueden negarlo, discriminarnos o tratarnos mal por nuestro sexo, raza, religión, condición económica, nacionalidad, orientación sexual, por tener alguna discapacidad o cualquier motivo similar.



DERECHO A LA SEGURIDAD Y COMPENSACIÓN

Si los proveedores no cumplen lo que prometen, tenemos derecho a que nos compensen, ya sea devolviendo el dinero, reduciendo el precio del producto o reparándolo sin costo.



DERECHO A LA PROTECCIÓN

Podemos ser defendidos por las autoridades y exigir la aplicación de las leyes; también organizarnos con otros consumidores para defender intereses comunes. Cuando algún proveedor no respete nuestros derechos, podemos acudir a Profeco a presentar nuestra queja o llamar al Teléfono del Consumidor para denunciar algún abuso que esté afectando a varios consumidores.



PERFIL: ADULTOS Y ADULTOS MAYORES



INICIO DE SESIÓN

¿Qué sabemos sobre el tema?

El promotor preguntará al grupo ¿qué significa ser responsable?, y dejará que los miembros del grupo expresen sus ideas al respecto, ya sea a través de argumentar sus nociones o con ejemplos. A partir de ello el promotor mencionará que ser responsable significa asumir las consecuencias de lo que hacemos. Luego señalará que decidir consumir (comprar) o no un producto tiene consecuencias para uno mismo y para los demás, por ello es importante identificar cuáles son las consecuencias de cada decisión de consumo (compra) que hacemos.



ACTIVIDAD

Manos a la obra

El promotor preguntará al grupo ¿cuál es el producto que más consume cada uno de ustedes?, y ¿cuáles son las consecuencias de su consumo?, a partir de lo que cada quien comente se irá registrando la información en la siguiente tabla (la cual previamente preparará el promotor).

Producto que más se consume	Consecuencias de su consumo
Ejemplo: Perfumes	Gasto y endeudamiento

Al terminar de registrar la información, el promotor preguntará ¿qué tipo de necesidades cubren los productos que más consumimos? A partir de lo que el mismo grupo identifique el promotor explicitará si se trata de necesidades reales o “creadas” socialmente.

Luego el promotor explicará brevemente en qué consiste cada uno de los siete derechos básicos del consumidor: 1) a la información, 2) a la educación para el consumo, 3) a elegir, 4) a la seguridad y calidad, 5) a no ser discriminado, 6) a la compensación, y 7) a la protección. Y preguntará ¿cuál de los siete derechos ejercemos al decidir consumir el producto que señalamos?, y los participantes argumentarán la relación entre el consumo de los productos antes señalados, con el ejercicio de alguno(s) de los siete derechos.

Después el promotor preguntará ¿qué responsabilidad implica ejercer cada uno de esos derechos?, y a partir de los argumentos del grupo, el promotor elaborará una tabla como la que se muestra a continuación.

Derecho a ...	Responsabilidad(es) que implica
La información	Ejemplo: Buscar la información en diversas fuentes
La educación para el consumo	
Elegir	
La seguridad y calidad	
No ser discriminados	
La compensación	
La protección	

Finalmente, el promotor precisará que ejercer un derecho implica asumir la(s) responsabilidad(es).



EVALUACIÓN

Lo aprendido...

El promotor preguntará al grupo ¿cuáles son las consecuencias para nuestra salud y economía de nuestro consumo?, ¿cuáles son las consecuencias para la sociedad de los productos y servicios que consumimos?, ¿qué consecuencias tiene nuestro consumo para el medio ambiente? y ¿qué responsabilidad conlleva conocer ahora nuestros derechos como consumidores? A partir de la argumentación de los miembros del grupo a cada pregunta, el promotor tomará nota y, a partir de ello, elaborará una conclusión que precise: a) nuestras prácticas de consumo conllevan una responsabilidad personal, social y ambiental; b) conocer nuestros derechos como consumidores implica también asumir con responsabilidad las decisiones de consumo y la defensa de esos derechos.



TAREAS

El itacate

(Ver gráfica de los 7 derechos básicos del consumidor de la página 13).



Educación para el Consumo

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

