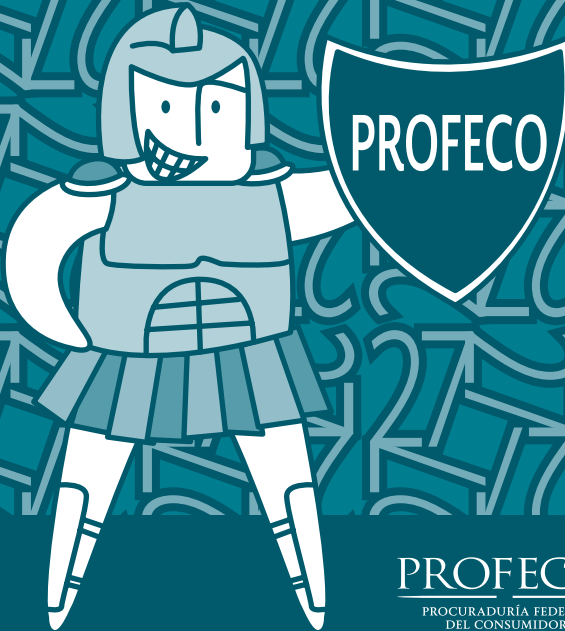


27

DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR







Introducción

Es importante que conozcas tus derechos. Este documento te presenta, de una manera mucho más entretenida y divertida, los derechos básicos que todos tenemos como consumidores. De esta forma podrás saber cuáles son y así ejercerlos todos los días cuando adquieras un producto o contrates un servicio y exigirlos frente a los proveedores que no los respeten.

Es importante que sepas que estos derechos son tuyos, y que la responsabilidad de defenderlos día con día no sólo es de Profeco, sino de cada consumidor, por eso te invitamos a conocerlos y así disfrutar los beneficios del consumo responsable.

Te acercamos a la Ley Federal de Protección al Consumidor que regula cada uno de los derechos que aquí se presentan.

Los principios básicos de las relaciones de consumo son:

- Protección a la vida, a la salud y a la seguridad del consumidor
- Información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios.
- La prevención efectiva y reparación de los daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, económica, administrativa y técnica a los consumidores.
- Otorgamiento de información y facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos.
- Protección contra la publicidad engañosa y abusiva.
- La real y efectiva protección en las transacciones efectuadas a través de cualquier tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados.
- El respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo.

1

Respeto a los precios máximos legalmente establecidos.

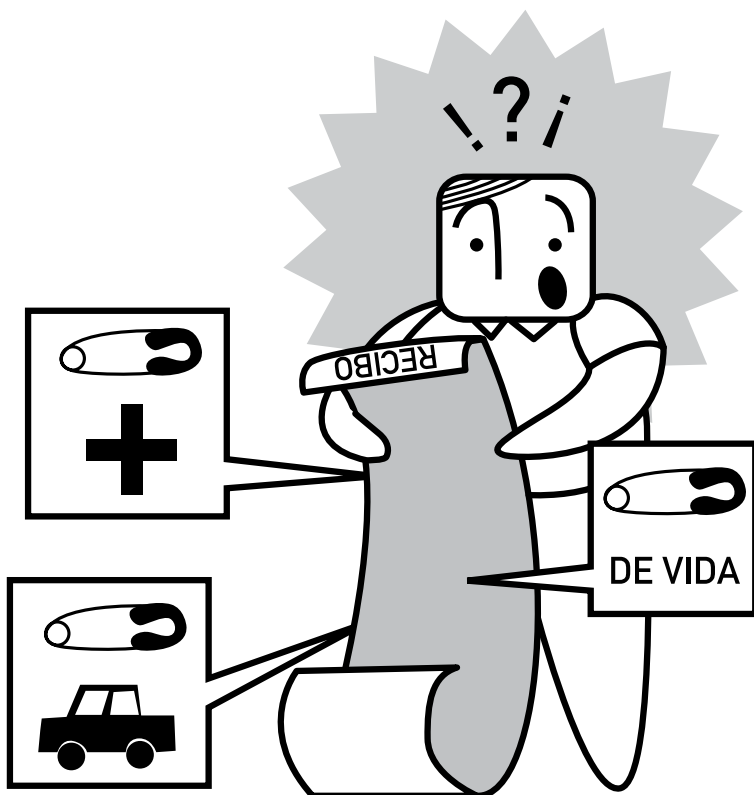
Artículo 8

Los consumidores tienen derecho a que se les respeten los precios máximos establecidos en términos de la Ley Federal de Competencia Económica, así como los precios y tarifas que son determinados por las autoridades competentes



2

Puedes contratar servicios adicionales voluntariamente y no de forma obligada por el proveedor.



Artículo 10

Los proveedores no podrán prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados o aceptados expresamente por el consumidor.

3

Respeto a la integridad personal de los consumidores.



Artículo 10

“Está prohibido que en los establecimientos comerciales o de servicios se realicen acciones que atenten contra la libertad, seguridad o integridad personales de los consumidores, bajo pretexto de registro o averiguación.”

“Los consumidores tendrán derecho a la reparación del daño moral y a la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados en caso de no comprobarse el delito imputado.”

- 📌 **No permitas que atenten en contra de tu integridad personal. Haz valer este derecho.**

4

Recibir comprobantes de las operaciones comerciales.

Artículo 12

“El consumidor tiene derecho a exigir notas, facturas, recibos o comprobantes de las operaciones comerciales realizadas.”

- Los proveedores de bienes o prestadores de servicios tienen la obligación de entregar comprobantes de las operaciones realizadas, consignando fecha, concepto, importe, domicilio del proveedor y cédula de identificación fiscal.



5

Derecho a no recibir información publicitaria.



Artículos 17, 18 y 18 bis.

“El consumidor tiene derecho a exigir de proveedores que utilicen información con fines publicitarios, no ser molestados en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica u otro medio para ofrecerle bienes o servicios y que no le envíen publicidad, así como, que la información relativa a él no sea cedida o transmitida a terceros.

“La Procuraduría podrá llevar un registro público de consumidores que no deseen que su información sea utilizada para fines publicitarios.”

Si no quieres recibir llamadas publicitarias a tu casa, celular u oficina, inscribe tus números en REPEP. Marca el 9628 8000 DF, zona metropolitana, Guadalajara y Monterrey, y 01800 962 8000 en el resto del país las 24 horas, los 365 días del año.

6

Solicitar la intervención de la Procuraduría cuando se afecten tus intereses y derechos.

Artículos 20, 21, 24 y 97

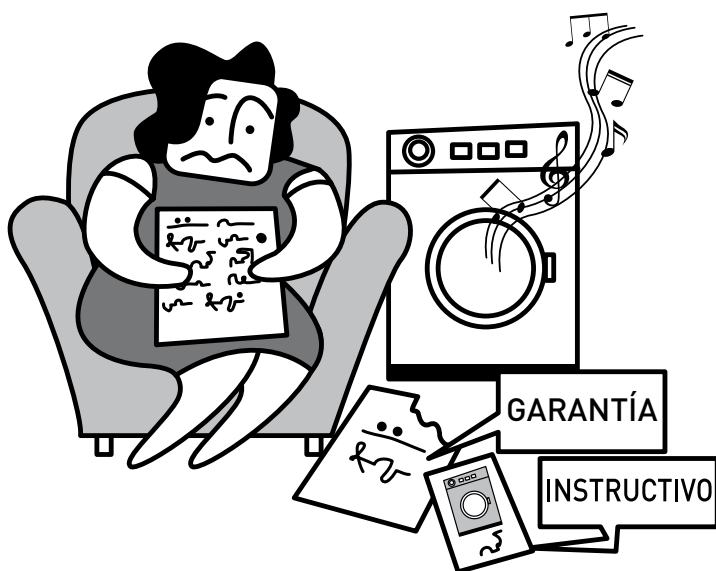
“Cualquier consumidor tiene derecho a denunciar las violaciones a la ley, a través de la presentación de quejas y denuncias.”

- ❑ La Procuraduría tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos de los consumidores, además de estar facultada para procurar y representar sus intereses individualmente o en grupo ante las autoridades competentes.
- ❑ Te defiende de proveedores y prestadores de servicios que quieran cometer abusos en tu contra. Exige el cumplimiento de tus derechos contenidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor.



7

Recibir información suficiente y veraz sobre los productos adquiridos.



Artículos 32, 33 y 34

“Al adquirir un producto o contratar un servicio, el consumidor tiene derecho a que la información y la publicidad sean:

“Veraces, comprobables y exentas de textos, diálogos, sonidos, imágenes y otras descripciones que induzcan a error o confusión; en el caso de productos importados, se expresará su origen, lugares donde puedan repararse, instrucciones y garantías. Los datos de los productos nacionales y extranjeros se expresarán en idioma español y los precios en moneda nacional.”

- 📌 **Para tu mayor seguridad, antes de adquirir un producto revisa que la información necesaria aparezca en el instructivo y que el artículo se comercialice en establecimientos registrados.**

8

Recibir información que advierta sobre los riesgos y peligros de los productos.

Artículo 41

“Tratándose de productos peligrosos se deberá incluir el instructivo que advierta acerca de sus características nocivas y explique el uso o destino recomendado, así como los posibles efectos de su uso fuera de los mismos.”

- 📖 Lee cuidadosamente las instrucciones de uso y asegúrate de no exponer tu salud o integridad física al usar un producto nuevo.



9

Adquirir los productos que se encuentren en existencia, sin negativa o condicionamiento de venta.



Artículo 43

“Ni el proveedor ni sus dependientes pueden negar al consumidor la venta, adquisición, renta o suministro de bienes o servicios.”

- 🔒 Ningún proveedor podrá condicionarte la venta, adquisición o renta de un bien o servicio.
- 🔒 Tratándose de servicios, los proveedores que ofrezcan diversos planes y modalidades, deberán informar las características, condiciones y costo total de cada uno de ellos.
- 🔒 Tienes el derecho de escoger los productos que desees y presentaciones que te convengan.

10

Participar de los beneficios que se estipulen en las promociones y ofertas.

Artículos 46, 47, 48, 49 Y 50

“El consumidor tiene derecho a gozar de los beneficios de las promociones y ofertas y exigir su cumplimiento durante la vigencia o existencia del bien o servicio promovido.”

- Antes de comprar asegúrate de que una oferta o promoción realmente te beneficia; compara precios, presentaciones, calidades y vigencia. Si resultas beneficiado con algún precio o descuento especial, lee con atención los términos y condiciones establecidos por los proveedores, y si estos no respetan los compromisos, acude a Profeco para exigir el cumplimiento.



11

Cuando la compra se haya realizado fuera del local comercial y se decida no adquirir el bien o servicio, se podrá rescindir la operación dentro de los cinco días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la firma del contrato, lo último que suceda.



Artículo 56

“El consumidor tiene la facultad de revocar un contrato sin responsabilidad alguna durante los cinco días hábiles siguientes a la entrega del bien o la firma del contrato, lo último que suceda. La revocación deja sin efectos la operación, debiendo el proveedor reintegrar al consumidor el precio pagado.”

- 📌 No permitas que te obliguen a adquirir los productos. En caso de que no acepten cancelar el trato o te quieran cargar costos injustificados, acude a Profeco.

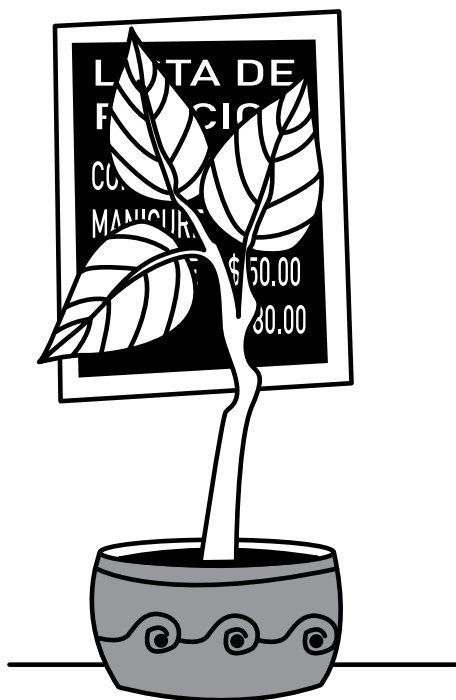
12

Tener al alcance la información sobre los precios de los servicios.

Artículo 57

“El consumidor tiene derecho a que en todo establecimiento de prestación de servicios se exhiban a la vista del público los precios y tarifas de los principales servicios ofrecidos. Los precios de los demás servicios deberán estar disponibles.”

- 🗨️ Evita que te sorprendan con cobros adicionales, exige la información sobre los precios de los servicios y lo que éstos incluyen.



13

Disfrutar en igualdad de condiciones de los servicios ofrecidos al público en general.

Artículo 58

“El consumidor no debe ser objeto de preferencias o discriminación alguna, salvo por causas plenamente justificadas (que afecten la seguridad o tranquilidad del establecimiento o de sus clientes).”

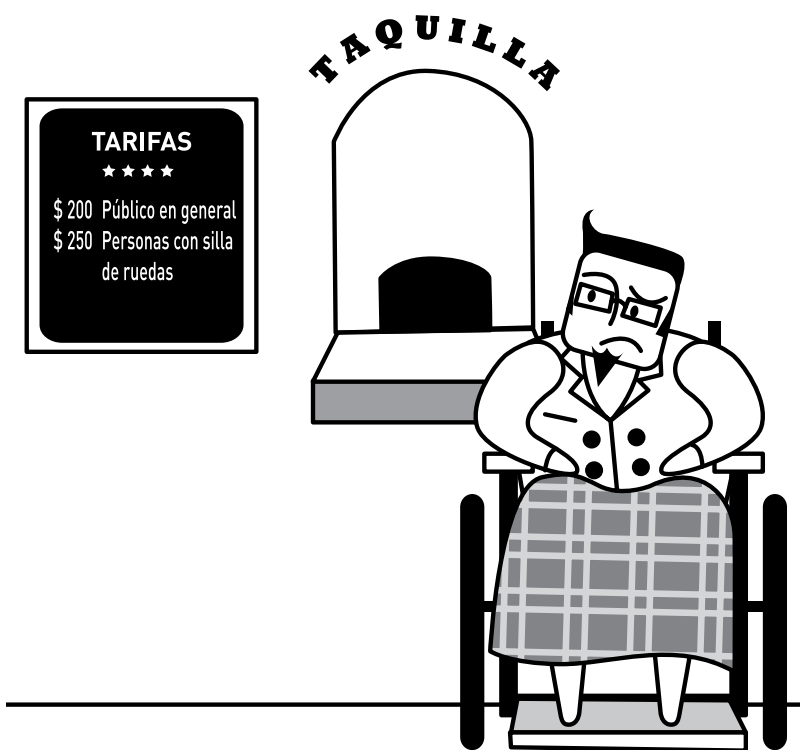
“El proveedor no podrá negar o condicionar los bienes o servicios al consumidor, tampoco podrá aplicar o cobrar tarifas superiores a las autorizadas o registradas para la clientela en general, ni ofrecer o aplicar descuentos en forma parcial o discriminatoria.”

- 📌 Todos los consumidores tenemos los mismos derechos, no permitas injusticias.
- 📌 Está prohibido que te nieguen o condicionen la entrada a restaurantes, centros comerciales, espectáculos, clubes sociales, etcétera, por razones de género, nacionalidad, étnicas, preferencia sexual, religiosas u otra particularidad.



14

Derechos del consumidor con discapacidad.

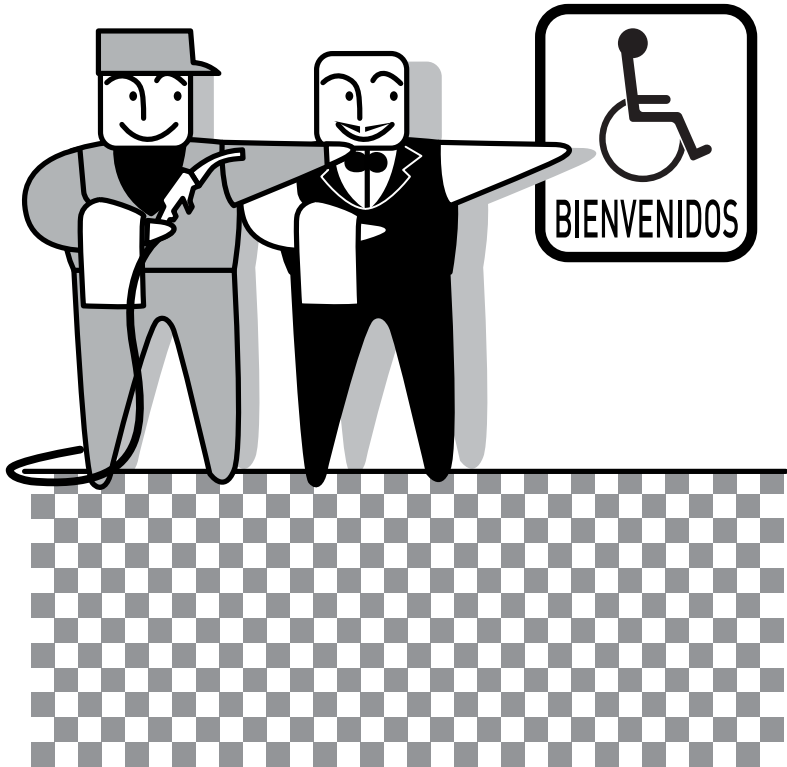


Artículo 58

“Las personas con discapacidad no deben ser objeto de cuotas extraordinarias o compensatorias por utilizar implementos médicos, ortopédicos, tecnológicos, educativos o deportivos necesarios para su uso personal, incluyéndose el perro guía en el caso de invidentes.”

15

Derechos del consumidor con discapacidad.



Artículo 58

“Ni el proveedor ni sus dependientes pueden condicionar o limitar el uso de los bienes y los servicios que ofrezcan a las personas con discapacidad, debiendo contar con los dispositivos e implementos que determinen las disposiciones legales.”

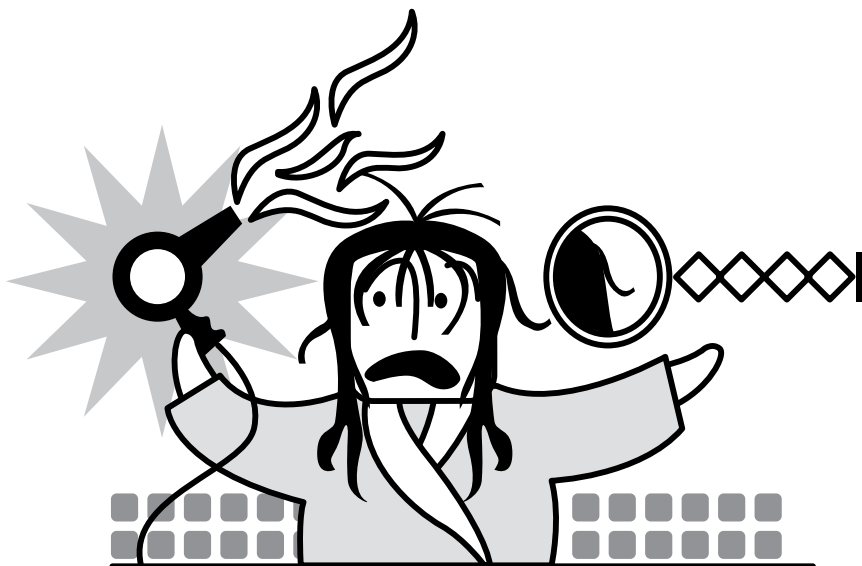
16

Recibir calidad en el servicio de reparación con la utilización de partes y refacciones apropiadas.

Artículo 60

“Al solicitar la reparación o servicio, el consumidor tiene derecho a exigir que se utilicen partes y refacciones nuevas y apropiadas para el producto de que se trate, pudiendo autorizar expresamente que se utilicen otras.” Si están sujetas a la norma de cumplimiento obligatoria (Norma Oficial mexicana) y no cumplen con los requisitos, el consumidor podrá exigir los gastos que pruebe haber efectuado y en su caso una bonificación.

- 🔍 No aceptes refacciones de marcas dudosas y de mala calidad que no correspondan a las piezas originales que se reemplazan.



17

Recibir indemnizaciones por productos que resulten averiados al recibir mantenimiento.



Artículo 61

“Si por deficiencia de cualquier servicio de mantenimiento o reparación, el bien se pierde o sufre deterioro total o parcial, el consumidor tiene derecho a recibir una bonificación por el daño sufrido correspondiente al 20% del precio pagado.”

- 📌 No permitas que abusen de tu buena fe, exige una indemnización por el bien afectado más el 20% de bonificación.

18

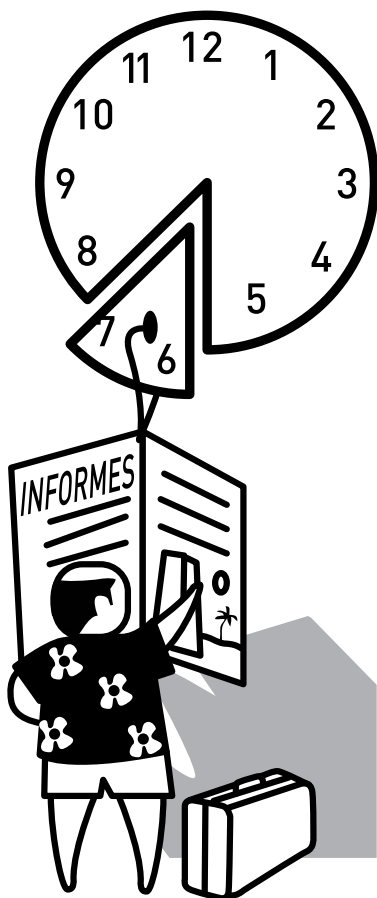
Recibir información clara y suficiente sobre la adquisición de tiempos compartidos.

Artículos 64 y 65

La prestación del servicio de tiempo compartido consiste en poner a disposición de una persona o grupo de personas, el uso, goce y demás derechos que se convengan sobre un bien o parte del mismo, por periodos convenidos, mediante el pago de una cantidad, sin que, se transmita el dominio de éstos.

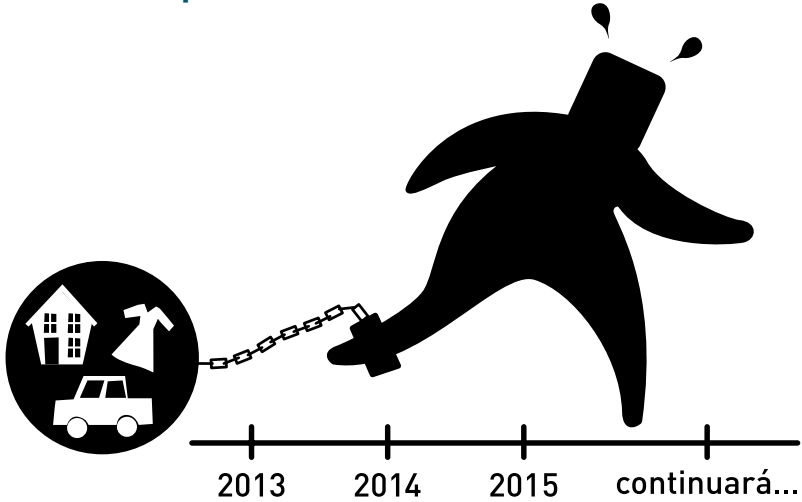
“La venta o preventa de un tiempo compartido sólo podrá iniciarse si el contrato está previamente registrado ante la Procuraduría y especifica:

- Nombre y domicilio del proveedor;
- Lugar donde se prestará el servicio;
- Determinación clara de los derechos de uso y goce, incluyendo los períodos;
- Costo de los gastos de mantenimiento;
- Opciones de intercambio y si existen costos adicionales para realizarlo; y
- Descripción de fianzas y garantías.”



19

Recibir información detallada sobre condiciones y plazos de operaciones a crédito.



Artículo 66

En toda operación a crédito, al consumidor se le deberá informar:

- Precio de contado;
 - Monto total a pagar por el bien a crédito;
 - Número de pagos y periodicidad;
 - Monto de los intereses a pagar en cada período;
 - Número de pagos y periodicidad;
 - Reducción de intereses por pago anticipado;
 - Fecha de entrega del producto o de la prestación del servicio.
- 📌 **Revisa los compromisos que adquieres al comprar en abonos. No aceptes cobros ni retrasos injustificados.**

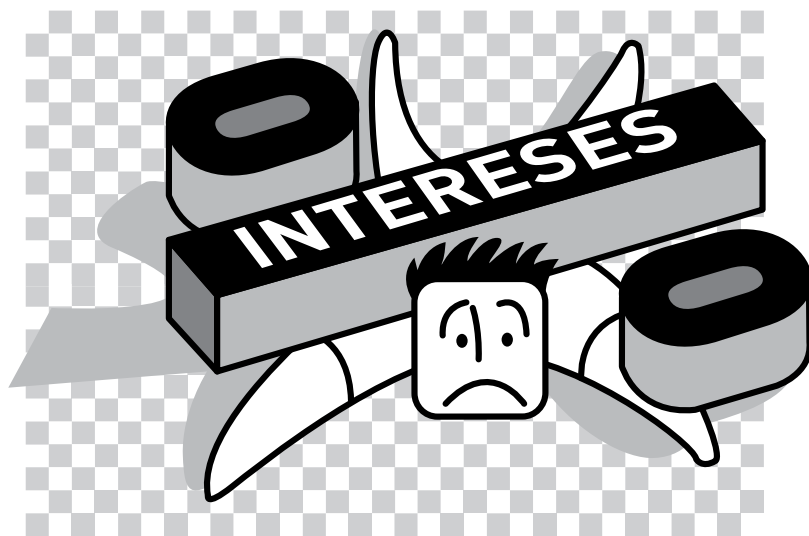
20

Condiciones justas en el cobro de intereses por compras a crédito.

Artículo 69

“En los casos de compraventa o contratación de un bien o servicio, si se pactó el precio a crédito, los intereses se causarán sólo sobre saldos insolutos y su pago no podrá ser exigido por adelantado, únicamente por periodos vencidos.”

- 🗨️ **No pagues más por los intereses que por el valor del producto, acude a Profeco si los intereses dañan tu economía. Una vez hecho el trato, no está permitido modificar las condiciones de pago. Exige el cumplimiento del contrato si pretenden cobrarte más o modificar lo pactado.**



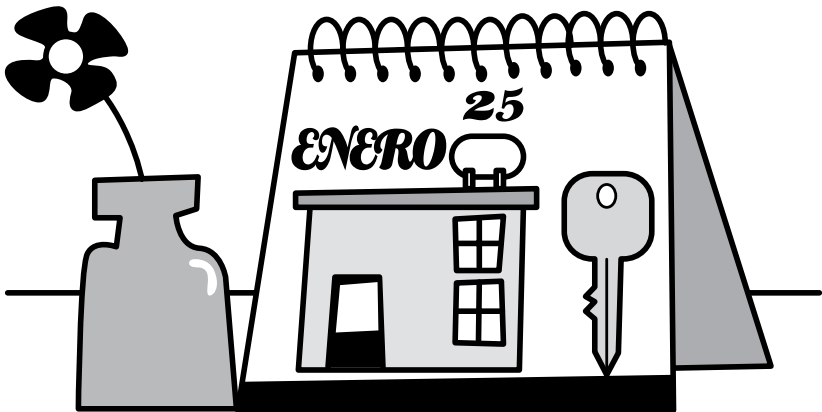
21

Cumplimiento de la entrega de bienes inmuebles.

Artículos 73, 74, 75 y 76

“Los proveedores deberán efectuar la entrega física o real del bien materia de la transacción en el plazo pactado con el consumidor y de acuerdo con las especificaciones previamente establecidas.”

- Ⓜ Antes de firmar un contrato modelo acude a la Procuraduría Federal del Consumidor o llama a los teléfonos 5568 8722 o 5211 64 14, en el D F, y 01 800 903 13 00 (interior del país) para que te informen si el contrato está registrado; asimismo si no te lo entregan en el plazo o condiciones pactadas presenta tu queja en Profeco.



22

Recibir garantías en términos claros y precisos.



Artículo 78

“Las garantías de los productos y servicios deben otorgarse por escrito, indicando claramente su duración, condiciones y mecanismos para hacerlas válidas, así como los domicilios de los centros de servicio para la reparación del bien.”

- Exige y conserva las garantías de los productos que adquieras.

23

Rescindir el contrato cuando los productos adquiridos tengan defectos de fabricación o vicios ocultos.

Artículo 82

“Cuando se adquiere un bien y, sin saberlo, presenta algún defecto que disminuya su calidad o posibilidad de uso, o no ofrezca la seguridad que dada su naturaleza se espere de ella, el consumidor podrá optar por la restitución del bien o servicio o la rescisión del contrato.”

- Exige la garantía del producto, verifica que sea reparado y funcione adecuadamente. Si persisten los defectos exige el cambio del producto o la devolución de tu dinero.



24

Recibir la información de los contratos de adhesión redactada en español y con letra legible a simple vista.



Artículo 85

“El contrato de adhesión es el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, en el que se establecen los términos y condiciones aplicables para la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, para su validez, deberá estar en idioma español, con letra legible y de tamaño uniforme.

El contrato de adhesión no podrá contener prestaciones desproporcionadas a cargo del consumidor, obligaciones inequitativas o abusivas, o cualquier otra cláusula que viole la Ley.”

- 🗨 **Antes de firmar un contrato, lee detenidamente el documento.** Las cláusulas contienen información importante sobre los términos y condiciones de la compra. Si tienes dudas asesórate en la Delegación de Profeco más cercana a tu domicilio, o llama a los teléfonos 5568 8722 o 5211 6414 en el DF y zona metropolitana o 01 800 903 1300 (resto del país).

25

Recibir el reembolso cuando se pague más del precio máximo.



Artículo 91

“Los pagos hechos en exceso del precio máximo determinado o, en su caso, estipulado, son recuperables por el consumidor.”

- 📌 Exige el reembolso cuando por equivocación pagues de más. El proveedor tiene la obligación de regresarte tu dinero.

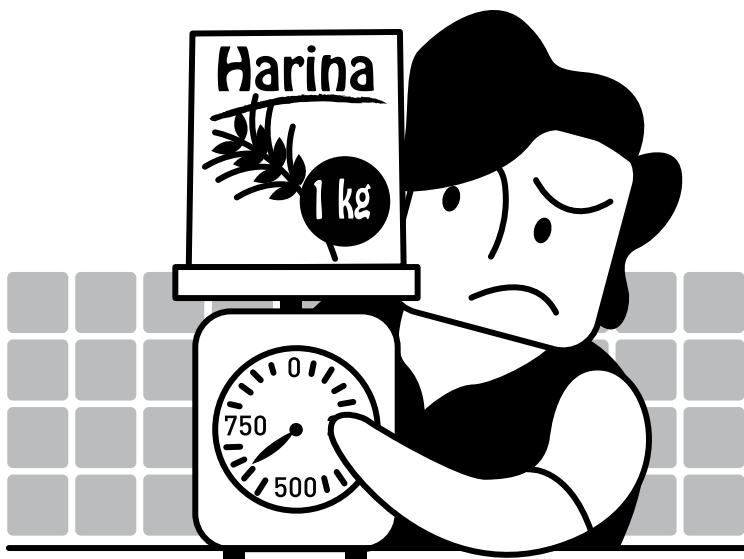
26

Reposición del producto cuando el contenido sea menor a lo indicado en el empaque.

Artículo 92, Fracción I

“El consumidor tiene derecho a la reposición de los productos, a la devolución de la cantidad pagada y, a una bonificación cuando el contenido neto de un producto o la cantidad entregada sea menor a lo indicado en el empaque.”

🗨 Si compras productos envasados, asegúrate que no estén medio vacíos. Exige litros de a litro y kilos de a kilo.



Reposición, bonificación o devolución, si los productos no reúnen las condiciones de calidad, marca o especificaciones ofrecidas, o no cumplen con las normas oficiales mexicanas.

Artículo 92, Fracción II

Si no estás conforme con la calidad del producto adquirido, solicita que te lo cambien o reparen.



Procuraduría Federal del Consumidor

Directorio

Lic. Alfredo Castillo Cervantes
Procurador Federal del Consumidor

Lic. Noreli Domínguez Acosta
**Coordinación General de
Educación y Divulgación**

Mtra. Martha Angélica Carrillo Alduenda
**Dirección General de Educación y
Organización de Consumidores**

Lic. Maximiliano Cárdenas Denham
**Dirección de Educación
para el Consumo**

B. Patricia Martínez Rodríguez
Dirección de Arte y Diseño

Lucero Guadalupe Zárate Ovalle
Contenidos

Víctor M. Gutiérrez García
Ilustraciones



**La fuerza del
consumidor**

Teléfono del Consumidor
5568 8722
01 800 468 8722

www.profeco.gob.mx
www.consumidor.gob.mx