

**Conoce tus hábitos de consumo y  
tus Derechos al comprar**

**10 DE MAYO  
DÍA DE LAS MADRES**



## Este 10 de mayo, regale afecto

Hacer un consumo responsable es la mejor forma de celebrar. Conoce más de tus hábitos en este test:

### 1. Se acerca el 10 de mayo y para preparar el regalo de mamá, tú:



- a) Revisas la cocina para ver si ya necesita cambiar la licuadora, o le hace falta un tostador o un juego de sartenes, y así “facilitarle su trabajo en la cocina”.
- b) Prefieres preguntarle qué le gustaría recibir, o qué quiere hacer ese día.
- c) Piensas en invitarla a comer al restaurante en esa fecha, sin importar el precio ni esperar hasta una hora para poder entrar.

### 2. Para ti, el mejor regalo para mamá es:



- a) El electrodoméstico más moderno, con el diseño de moda.
- b) Convivir con ella y ser atenta (o) todos los días para demostrarle tu afecto.
- c) El que ella necesita, sin importar cuán costoso sea.

### 3. Entre las consideraciones que haces para escoger el regalo, están:



- a) Que le guste a ella sin importar el precio; lo importante es demostrarle cuánto la quieres.
- b) Que esté hecho en México y que sean de materiales que no contaminen. “Debemos ayudar a nuestro país y al medio ambiente”.
- c) Que sea barato, lo comprarás en los puestos ambulantes.

### 4. Para no perder el control de tu economía en esta celebración, tú prefieres:



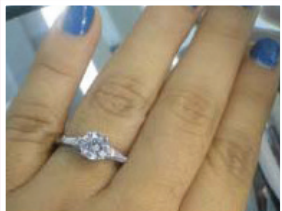
- a) Regalar flores, las rosas rojas son tus preferidas, “aunque estén más caras este día, su precio lo vale”.
- b) Planear tus gastos y ahorrar para esa fecha, así no arriesgas la economía familiar.
- c) Hacerte la disimulada o el disimulado para no gastar ese día, pues todo es mercadotecnia.

### 5. ¿Qué piensas ante los regalos del Día de las Madres?



- a) Que es necesario regalarle algo que le guste, “para que no se sienta”.
- b) Primero te cuestionas si es necesario darle un regalo para celebrar a esa persona tan importante en tu vida y qué es lo que realmente espera de ti.
- c) En que no estás de humor para hacer regalos, eso es de “gente cursi” por culpa de la publicidad.

### 6. Para dar un regalo el Día de las Madres, alguna vez compraste:



- a) Algo costoso para impresionar a los demás y que vieran que tu regalo fue el mejor, eso te hizo mejor persona.
- b) Una artesanía que a ti te encantó, pero no a la festejada.
- c) Un producto “maravilloso” que salió en la televisión y que en su publicidad aseguraban que le encantaría, pero resultó un engaño.



### 7. Antes de comprar un obsequio, haces lo siguiente:



- a) Planeas con anticipación para que no andar a prisa, pero no puedes resistirte a lo que te ofrece la publicidad.
- b) No acostumbras dar obsequios, convivir con ella es el mejor regalo.
- c) El día 9 de mayo te das una vuelta a las tiendas para ver las ofertas.

### 8. Para festejar a tu mamá en su día, la organización corre por cuenta de:



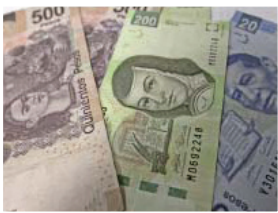
- a) Tu mamá. Ella hace la comida y los demás disfrutan sus delicias.
- b) Toda la familia. Se organizan para hacer la comida o llevarla a su restaurante favorito. El objetivo es consentirla.
- c) Toda la familia se coopera para que ella prepare la comida.

### 9. Para ayudar a tu mamá a cuidar su salud, le regalaste:



- a) Una mensualidad de clases de zumba, sin consultarle previamente.
- b) Un estudio de diagnóstico clínico, para un chequeo general.
- c) Un producto milagro que le curaría todo, aprovechando la oferta que anunciaron en televisión.

### 10. En promedio, ¿cuánto gastas en regalos, paseos, etc.?:



- a) De \$201 a \$500.
- b) De \$1 a \$200.
- c) De \$500 en adelante.

### Descubre qué tan responsable eres al consumir. Si obtuviste:

**Más de 7 respuestas en a):** No te regañaremos como lo hace tu mamá, pero si aún la tienes, sé considerado y piensa antes de comprarle algo: en su salud, en tu economía, en el medio ambiente y en las demás personas. Es por su bienestar y el tuyo también.

**Más de 7 respuestas en b):** ¡Muchas felicidades!, porque antes de comprar piensas en las consecuencias de tus decisiones de consumo, ya que para demostrar tu afecto no sólo consideras a la festejada, sino lo importante que son las finanzas, la salud y el medio ambiente. No sólo ella te lo agradecerá.

**Más de 7 respuestas en c):** Que poca consideración le tienes a tu economía; es recomendable que planees tus gastos y que no compres sólo por comprar. Cuida tu dinero, porque tu seguridad económica te da bienestar.

***Piensa tus decisiones antes de comprar.***

# PARA CELEBRAR A MAMÁ, TUS DERECHOS DEBERÁN RESPETAR

## 7 Derechos básicos, antes, durante y después de comprar

### 1. Derecho a la información



- Exige que los precios, tarifas, ofertas y promociones estén a la vista y sean respetados. Si no es así, denuncia ante Profeco cualquier anomalía.
- Asegúrate de que el producto tenga información: clara, oportuna y comprobable, en etiquetas, instructivos, garantías y contratos. Revisa desde un chocolate, una prenda de vestir, hasta un equipo electrónico.
- No te quedes con la duda, pide información y sobre todo, que cualquier ofrecimiento quede por escrito.
- No firmes sin antes conocer claramente las condiciones de un contrato, asegúrate también, de que convengan a tu presupuesto.
- Para no salirte de tu presupuesto, antes de comprar, en el Quién es Quién en los Precios te puedes informar. Compara precio y calidad de diferentes marcas.



- Exige los comprobantes de pago, es información necesaria para cualquier reclamación.
- Solicita presupuestos por escrito y detalles de las condiciones de cualquier servicio, también exige que se cumplan.

#### • **Al comprar por internet:**

El proveedor (a) debe informarte de su domicilio físico, números telefónicos y demás medios de contacto a los que puedes acudir para reclamar o solicitar aclaraciones.

El proveedor (a) debe darte seguridad y confidencialidad de tus datos, así como informarte de las características de sus productos antes de contratar su servicio.

Tienes derecho a conocer todo sobre los términos, condiciones, costos, cargos adicionales; en su caso, formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor, de forma clara y suficiente.

## 2. Derecho a la educación



- Acércate a Profeco para conocer más acerca de tus Derechos, cuáles son y cómo defenderlos.
- En la oficina de Profeco más cercana a tu domicilio, lugar de trabajo o escuela, pregunta por los Cursos de Educación para el Consumo.
- Profeco te orienta para hacer un consumo responsable, encuentra más información para una mejor decisión, en:

### la Revista del Consumidor en línea

<http://revistadelconsumidor.gob.mx/>

### Portal del Consumidor

[www.consumidor.gob.mx/](http://www.consumidor.gob.mx/)  
[www.profeco.gob.mx/](http://www.profeco.gob.mx/)

### Para comparar antes de comprar, consulta:

Quién es Quién en los Precios

[www.profeco.gob.mx/precios/canasta/default.aspx](http://www.profeco.gob.mx/precios/canasta/default.aspx)

### Quién es Quién en el Envío de Dinero

[www.profeco.gob.mx/envio/envio.asp](http://www.profeco.gob.mx/envio/envio.asp)

### Brújula de Compra

[www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula.asp](http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula.asp)

### y el Buró Comercial

[www.profeco.gob.mx/Servicios/buro\\_comercial.asp](http://www.profeco.gob.mx/Servicios/buro_comercial.asp)

## 3. Derecho a elegir



- No te dejes presionar ni condicionar al comprar; toma tu tiempo y la decisión más te convenga.
- Rechazar la compra, también es buena elección, tú eres libre de elegir.
- La propina no es obligatoria, es una gratificación voluntaria del consumidor. Revisa bien tu ticket antes de pagar, si te han hecho el cargo y no estás de acuerdo, tienes el Derecho a pedir que la retiren y sólo pagar tu consumo. Tú decides cómo y cuánto.
- No estás obligado a adquirir los productos o servicios adicionales que te ofrecen, además de los originalmente contratados: Sólo tú eliges si los aceptas y debe ser de forma escrita.
- Si el producto que ofrecen se encuentra en existencia, no pueden negártelo ni condicionar su compra.
- Cuando compras fuera de un local comercial o en línea, tienes cinco días hábiles a partir de la entrega del bien o de la firma del contrato para decidir regresarlo o cancelar éste último,
- Al comprar a crédito, revisa muy bien las condiciones y los plazos de la operación, por ejemplo el total de intereses a pagar. No se valen cobros indebidos ni los cambios en el contrato firmado.



## 4. Derecho a la seguridad y la calidad



- Si un producto o servicio no cumplió lo prometido, presenta tu queja ante Profeco.
- Los productos y servicios que decidas adquirir deben cumplir con la Normatividad (NOM y NMX) requerida, desde brindarte toda la información para saber cómo funciona, hasta conocer los riesgos que puede implicar su uso.
- Durante el uso de un servicio, tu salud y tu vida deben estar bien resguardados; verifica las salidas de emergencia, ubicación de extintores, higiene del lugar, y que los espacios para personas con discapacidad sean los adecuados.
- Cuando solicites la reparación de un producto, asegúrate de que el trabajo haya sido de buena calidad y te garantice un uso correcto y seguro; de lo contrario reclama al proveedor y si no te cumple, presenta tu queja en Profeco.
- Revisa las condiciones y opciones para los servicios de mantenimiento y reparación antes de firmar o comprar.
- Si al usar un bien o servicio, éste presenta defectos que disminuyen su calidad o posibilidad de uso, o no ofrece la seguridad debida, tienes derecho a exigir el cambio o la cancelación del contrato.
- Cuando compres por internet, el proveedor debe respetar tu decisión en cuanto a la cantidad y calidad de los productos que deseas recibir, de lo contrario tienes Derecho a exigir su cumplimiento o a rescindir el contrato.

## 5. Derecho a NO ser discriminado



- Por ningún motivo pueden negarte un producto o la contratación de un servicio debido a tu raza, religión, sexo, condición económica, nacionalidad, orientación sexual, color de piel, por tener alguna discapacidad o cualquier motivo similar.
- Deben darte un trato respetuoso, es lo mínimo que debe brindarte un proveedor.
- Tienes derecho a disfrutar en igualdad de condiciones de los servicios ofrecidos al público en general.
- Si eres una persona con discapacidad, los proveedores no te pueden condicionar, limitar o hacer cargos extras por el uso de implementos mecánicos, ortopédicos, tecnológicos, educativos o deportivos necesarios para tu uso personal, incluso el uso de un perro guía.

## 6. Derecho a la compensación



- Si te venden un producto de mala calidad o que no cumple con la Normatividad, tienes derecho a que te lo repongan o te devuelvan tu dinero, así como a una bonificación no menor al 20 % del precio pagado.
- Lo anterior también aplica en los servicios, incluso tienes derecho a la rescisión del contrato.
- Si no te entregan en el tiempo convenido, lo que se traduce en un incumplimiento, tienes Derecho a exigir la devolución de tu dinero y a una bonificación no menor al 20 % del precio pagado.
- Tienes derecho a que te indemnicen por daños y perjuicios que te hayan ocasionado, al comprar o contratar un servicio.
- Si solicitaste una reparación o mantenimiento y el servicio fue deficiente, perdieron el producto o lo deterioraron total o parcialmente, presenta tu queja ante Profeco.
- Asegúrate de que usen piezas originales y que cumplan con las Normas de Calidad, a menos de que autorices lo contrario.
- Tienes derecho a que te rembolsen la cantidad que hayas pagado de más; también cuando te hayan dado un precio mayor al estipulado como precio máximo. estipulado como precio máximo.
- Si al reclamarle al proveedor alguna inconformidad en defensa de tus Derechos y no estás de acuerdo en lo que éste te ofrece para compensarte, acude a Profeco para levantar una queja.

## 7. Derecho a la protección



- Si al reclamar tus Derechos al comprar no los respetan, acude a Profeco para levantar una queja.
- Tienes Derecho a que tus datos personales estén protegidos, cualquier proveedor está obligado a no utilizarlos con fines publicitarios ni de mercadotecnia.
- Tú puedes ser defendido por las autoridades y exigir la aplicación de la Ley.
- Tienes el Derecho de organizarte con más personas para defender intereses comunes al consumir.

**El mejor regalo para este 10 de mayo, es conocer y defender tus Derechos.**





Si sabes de alguien que no está cumpliendo, avisa a Profeco:

**Teléfono del Consumidor.**

- Marca 5568 8722 de la zona Metropolitana o al
- 01 800 468 8722 del resto de la República.

**Por internet:**

- Portal del Consumidor: [consumidor.gob.mx](http://consumidor.gob.mx),
- En Facebook: Consumidor Inteligente o Profeco Oficial
- En Twitter: @Profeco o @R\_Consumidor (Revista del Consumidor)

**Exige tus derechos, puedes hacer mucho  
por tí y por tu comunidad.**

Lorena Martínez Rodríguez  
**Procuradora Federal del Consumidor**

Juan Ricardo Hernández Morales  
**Coordinador General de Educación y Divulgación**

Ivonne Nemer Orive  
**Directora General de Educación y  
Organización de Consumidores**

Yuri Calzada Ehrlich  
**Director de Educación para el Consumo**

Claudia Islas García  
Vania Martínez Ramírez  
**Contenido**

Marco Antonio Lugo Barrera  
**Diseño**

