

## GUÍA PRÁCTICA PARA LA EDUCACIÓN

# Que no te consuma el consumo 2014

## Índice

Contenido	Página
<b>Introducción.</b>	2
<b>Consumo responsable.</b>	3
Decálogo de Consumidoras y Consumidores Responsables	
Los 7 derechos básicos de consumidoras y consumidores	
<b>Infórmate de ofertas y promociones.</b>	5
¿Quieres saber qué tan si eres o no compradora o comprador compulsivo?	
Cómo comprar sin arrepentimientos.	
<b>Diferencias entre Tarjetas de Crédito Bancarias y Departamentales.</b>	9
<b>La cuenta de enero.</b>	10
Para que no te cueste la “cuenta de enero”	
10 recomendaciones para evitar o salir adelante en la cuenta de enero.	
Actividad para la reflexión y la prevención.	
<b>Líneas de comunicación para atención a medios.</b>	13

## **Introducción.**

Con el fin de aprovechar mejor los ingresos y recursos en general de consumidoras y consumidores, particularmente en temporadas de alto consumo, Profeco presenta este documento al que hemos denominado “Que no te consuma el consumo”, para fomentar una cultura del consumo responsable, sustentable y solidario, que brinde un bienestar continuo tanto en lo individual como en lo colectivo.

## Consumo responsable.

---

Para lograr que el consumo responsable sea parte de tu estilo de vida, Profeco te propone las siguientes acciones:

- Se consciente de que cada vez que consumes, puedes beneficiar o perjudicar tu nivel de vida y el de tu familia.
- Reflexiona sobre alternativas que puedes desarrollar en lo personal o en lo colectivo para hacer un mejor uso de tus recursos, como: compartir el uso de un vehículo, heredar ropa entre hijos o parientes cercanos e incluso libros o donarla.
- Ten presente que con tu consumo puedes censurar o minimizar las prácticas negativas de las empresas.
- Da prioridad a los impactos positivos de tus decisiones de compra, ya que éstas siempre tienen consecuencias en el medio ambiente.

*Recuerda que el consumo responsable busca disminuir impactos negativos, tanto en procesos de extracción, de transformación y en la disposición de los desechos que se generan.*

### **Decálogo de Consumidoras y Consumidores Responsables.**

1. Exige precios y tarifas a la vista en montos totales a pagar, incluyendo IVA y cargos aplicables.
2. Compara precio y calidad antes de comprar.
3. Acude al comercio formal, ya que éste es el que cumple con normas de seguridad, evitando ponerte en riesgo, además de darle garantía y respaldo a tu compra.
4. Exige la entrega de comprobantes de compra, son necesarios en caso de reclamación. Una garantía debe expedirse por escrito, no ser menor a 60 días y señalar su alcance, duración y condiciones para hacerla valer.
5. Solicita información veraz sobre términos y condiciones aplicables.
6. Exige que la o el proveedor respete precios y tarifas, así como promociones y ofertas.
7. Revisa que la información del producto o servicio esté en español, indique nombre del producto, cantidad, nombre y domicilio de la o el fabricante o importador y país de origen.
8. Exige kilogramos completos. Las básculas e instrumentos de medición deben estar calibrados, y tener un holograma de cumplimiento anual ante Profeco.
9. No puede haber negación o condicionamiento de una venta, ni acto alguno de discriminación en una acción de consumo.
10. Denuncia todo abuso por parte de proveedoras y proveedores en el Teléfono del Consumidor 55688722 del DF y área metropolitana o al 018004688722 larga distancia sin costo de toda la República.

## **Los 7 derechos básicos de consumidoras y consumidores.**

---

### **Derecho a la información**

Toda la información sobre un bien de consumo debe ser clara oportuna y veraz.

### **Derecho a la educación**

Consumidoras y consumidores pueden recibir instrucción en materia de consumo, conocer sus derechos y la forma en que la Ley las y los protege.

### **Derecho a elegir**

Consumidoras y consumidores tienen derecho a elegir el bien de consumo de su preferencia, sin presión, condición o coacción alguna.

### **Derecho a no ser discriminada o discriminado**

Ninguna proveedora o proveedor puede negar un producto o servicio por motivos de sexo, preferencia sexual, raza, nacionalidad, condición económica u otros.

### **Derecho a la protección**

Consumidoras y consumidores podemos ser defendidas(os) por las autoridades ante arbitrariedades de proveedoras o proveedores, exigiendo la aplicación de las leyes en la materia.

### **Derecho a la seguridad y la calidad**

Los productos y servicios deben cumplir con la normatividad vigente en materia de seguridad y calidad, además de brindar información para su óptimo uso y conocimiento de los riesgos que pueden representar.

### **Derecho a la compensación**

Si un producto o servicio adquirido tiene mala calidad o no cumple con la normatividad, la consumidora o el consumidor tienen derecho a recibir compensación además de la devolución de su dinero, y en su caso una bonificación no menor al 20% de lo pagado.

## **Infórmate de ofertas y promociones.**

---

Recuerda que es una *promoción* cuando te ofrecen un producto o servicio adicional al que adquiriste. *Por ejemplo: Compre un kilo de frijol y de regalo lleve un kilo de tortillas.*

Ten presente que una *oferta*, barata o expresiones similares aplican cuando se ofrecen productos o servicios por debajo del precio normal, por ejemplo con diferentes porcentajes de descuento o aplicando el 2x1 o el 3x2.

Toma en cuenta que en derechos no hay promociones, ya que una proveedora o proveedor al hacer pública una oferta, está obligada(o) a cumplir el ofrecimiento y en caso contrario, las y los consumidores pueden exigir lo prometido en el punto de venta o acudir a Profeco ante una negativa.

La publicidad promueve y difunde un bien o servicio para su comercialización, estando obligada a presentar información veraz y debidamente comprobable, sin tener imágenes o textos que induzcan a error o confusión por prácticas engañosas o abusivas (Art. 32 LFPC).

Resuelve el siguiente test y descubre qué tan consumista eres.

## ¿Quieres saber si eres o no compradora o comprador compulsivo?

Pregunta	Siempre	A veces	Nunca
1. Cuando veo algo que me gusta, no me lo quito de la cabeza hasta que lo adquiero.			
2. A menudo me enojo por haber gastado innecesariamente.			
3. Mis amistades y familiares consideran que gasto demasiado.			
4. Cuando me siento triste o deprimido ¿voy de compras?			
5. ¿Suelo comprar cosas inútiles que después me arrepiento de haber adquirido?			
6. ¿Tengo dificultad para controlar mis gastos?			
7. Por lo general, cuando sale un nuevo producto lo compro enseguida.			
8. ¿Frecuentemente me precipito comprando cosas sin haberlo pensado bien?			
9. ¿Se me acaba el dinero sin darme cuenta?			
10. Cuando recibo el estado de cuenta de las tarjetas ¿me sorprende ver las compras que había olvidado?			
11. ¿Compro artículos que después no uso?			

### Evalúa tu modo de comprar. Si la mayoría de tus respuestas, son:

**Siempre.** Asume que tienes un problema que puedes resolver con voluntad y esfuerzo para mejorar tus hábitos de compra y si es necesario busca ayuda especial.

**A veces.** Cuidado con tu salud y economía, porque a veces adoptas características consumistas o de tipo compulsivas, especialmente en ciertas épocas del año. Si te identificas con esto y estás consciente del momento en que surge tu necesidad de comprar, te invitamos a ser una o un consumidor responsable y más inteligente.

**Nunca.** Significa que no tienes problemas con tus compras ni tus gastos, aún en la temporada decembrina. Afortunadamente controlas tus emociones o es mínimo lo que te dejas influenciar, pase lo que pase.

## Cómo comprar sin arrepentimientos.

---

El consumo responsable e inteligente te dejará dormir con tranquilidad en los próximos días, meses y años, para ello te sugerimos que planees antes de comprar.

De acuerdo con los sondeos de Profeco en dos años anteriores, más del 50% de las personas entrevistadas compraron dejándose llevar por ofertas y promociones al conocerlas en el punto de venta, sin haber planeado previamente y sin haber elaborado un presupuesto. Otras más tramitan tarjetas de crédito de la misma forma y cerca de un 30% compran a crédito.

Para que sean más las personas que planeen sus compras anticipadamente y controlen mejor sus deseos por adquirir algo, te entregamos una serie de recomendaciones que puedes compartirle a la población consumidora para un consumo responsable:

### Si planeas ir de compras:

---

- Para salir de compras, haz una lista de lo que realmente necesitas, con el propósito firme de no modificarla. Sé más objetiva(o) y menos emocional.
- Elabora un presupuesto y planea tu compra con base en éste.
- De preferencia deja la tarjeta de crédito en casa, a menos de que hayas puesto un monto límite y puedas cumplir con los pagos a tiempo.
- Prefiere pagos sin intereses y evita aplazar pagos para que no crezca tu deuda.
- Antes de comprar un producto piensa en la utilidad que tiene para ti, si no la tiene, evítala.
- En tu presupuesto puedes asignar un monto para antojos o lujos, siempre y cuando no afectes cubrir tus prioridades. No lo compres de inmediato, valora si lo necesitas antes de tomar una decisión.
- Ponte metas, incluso con seis a doce meses de anticipación. Ahorra para poder cumplirlas; de esta manera disfrutarás más de tus bienes y te rendirá mejor tu dinero.
- Compara calidad y precio en Profeco, usa el Quién es Quién en los Precios, los Estudios de Calidad o bien acércate a Profeco.

Para que puedas comparar y elegir lo que más convenga a tu presupuesto, acude a diferentes lugares, por lo menos elige tres y registra los precios en la siguiente tabla. Así podrás tomar una mejor decisión de consumo.

<b>Producto</b>	<b>Precios en tienda (\$)</b>		
	<b>Tienda 1</b>	<b>Tienda 2</b>	<b>Tienda 3</b>
<b>Blusa</b>			
<b>Pantalón de vestir</b>			
<b>Pantalón de mezclilla</b>			
<b>Chamarra</b>			
<b>Camisa</b>			
<b>Playera</b>			
<b>Vestido</b>			
<b>Falda</b>			
<b>Zapato escolar</b>			
<b>Zapatos de vestir</b>			
<b>Tenis</b>			
<b>Televisor</b>			
<b>Equipo de cómputo</b>			
<b>Electrodomésticos</b>			
<b>Juguetes</b>			
...			



## Diferencias entre Tarjetas de Crédito Bancarias y Departamentales.

Tarjeta de Crédito Bancaria	Tarjeta de Crédito de Autoservicio o Tienda Departamental
<p>La emite un banco. Cada vez es más común que la otorguen sin costo, cobrando una comisión por apertura.</p>	<p>La emiten tiendas de autoservicio o departamentales. En ocasiones se debe pagar comisión por apertura.</p>
<p><i>Permite:</i> Pagar en establecimientos afiliados. Realizar reservaciones en hoteles y aerolíneas. Disponer de efectivo en cajeros automáticos. Pagar servicios como telefonía, TV restringida y otros.</p>	<p><i>Permite:</i> Participar de promociones y ventas especiales. Disponer de efectivo en la tienda. <i>Ofrecen:</i> Descuentos adicionales por usar la tarjeta. Programas de puntos y monedero electrónico.</p>
<p><i>Aspectos a considerar:</i> Verificar comisiones de la tarjeta, así como otros conceptos de cobro. Revisar la tasa de interés ordinaria cobrada por el banco por el total de consumos realizados en el período y la tasa de interés moratoria en su caso. En <a href="http://condusef.gob.mx">condusef.gob.mx</a> se pueden conocer los conceptos para elegir la tarjeta que te sea más útil.</p>	<p><i>Aspectos a considerar:</i> Periodicidad de pago, tasa de interés, costos extra, comisiones, anualidades y penalizaciones por rezago en pagos, entre otros. Leer detenidamente todas las cláusulas antes de firmar contrato. Procurar el total de lo consumido antes de la fecha de corte para evitar pago de intereses.</p>
<p><i>Su buen uso:</i> Permite tener un financiamiento sin intereses pagando puntual el saldo en fecha de corte. Se pueden aprovechar las recompensas al convertirse en puntos, premios o millas. Su uso es más seguro que cargar efectivo. Se pueden usar para registrarse en hoteles. Es posible realizar transacciones por Internet.</p>	<p><i>Su buen uso:</i> Permite tener un financiamiento sin intereses pagando saldo completo antes de la fecha de corte. Se pueden aprovechar promociones y descuentos especiales con la tienda emisora. Resultan más seguras que cargar efectivo.</p>
<p>Las controversias derivadas de asuntos relacionados con este tipo de tarjetas son competencia de Condusef, para información visita <a href="http://condusef.gob.mx">condusef.gob.mx</a></p>	<p>Las controversias derivadas de asuntos relacionados con este tipo de tarjetas son competencia de Profeco, excepto en el caso de aquellas que sean apoyadas por instituciones financieras.</p>

## **La cuesta de enero.**

---

Cada vez que inicia un nuevo año se habla de la famosa "cuesta de enero", refiriéndose a la dificultad de comenzar el año con poco dinero, que no sólo puede perjudicar la economía de ese mes sino del resto del año. Por ello es importante orientar a la población consumidora a prevenir gastos no planeados y desmedidos, invitando a reflexionar sobre cómo podemos lograr un buen comienzo para tener un buen fin de año, tanto en lo individual como lo familiar y social.

Después de las posadas, las comidas, cenas, regalos y muchos festejos, la factura de las emociones e ilusiones de diciembre llega en su forma conocida como "cuesta de enero", resultado de nuestro comportamiento como consumidoras y consumidores.

Esto genera que iniciemos el año con "el pie izquierdo", sin dinero suficiente y con deudas por saldar, y para estabilizar la economía nos vemos obligados a recurrir a préstamo o a recortar el presupuesto familiar.

### **Para que no cueste la "cuesta de enero"**

El mes de diciembre despierta sentimientos y emociones de felicidad, solidaridad, alegría y grandes festejos pero también el deseo por consumir y hasta despilfarrar. Se "aprovecha" el dinero extra o el crédito para darnos esos gustos que no podemos en el resto del año sin medir las consecuencias económicas que puede ocasionar a compromisos importantes como el pago de deudas, servicios y otras necesidades como la alimentación, la atención a la salud y la educación.

Una vez que pasa el entusiasmo festivo, si no tuvimos cuidado y conciencia de los gastos que hicimos, no debe extrañarnos que el inicio del año venga lleno de deudas, bolsillos adelgazados, pocos o nulos ahorros, tarjetas de crédito rebasadas y muchas otras cuentas por pagar. Generando que tengamos que pedir prestado o empeñar nuestros bienes, quedando más endeudados.

Dichas consecuencias económicas se pueden evitar si empezamos por revalorar el verdadero significado de esta época, organizar los gastos, aprovechar los recursos que tenemos a la mano, evitar gastar más de lo necesario.

## **10 recomendaciones para evitar o salir adelante en la cuesta de enero.**

1. *Considera el total de los gastos:* Para ello tomar en cuenta la cantidad que normalmente gastas al mes y con esta base determina realmente cuánto puedes apartar para la temporada, así disminuirás los problemas para solventar los gastos de fin e inicio de año.
2. *Realiza un plan de gastos:* Una vez calculada y apartada la cantidad que puedes gastar sin afectar tu presupuesto, elabora una lista de las compras necesarias poniendo prioridades: alimentos, mantenimiento, pago de servicios anuales, etcétera.
3. *Usa bien tu aguinaldo:* O alguna compensación económica extra, reserva una parte para liquidar o reestructurar deudas, así te quitarás un peso de encima y al mismo tiempo permitirás que los ingresos del siguiente año no se vean tan afectados o tan disminuidos por las deudas acumuladas.
4. *Sin deudas:* Procura que sean a corto plazo para salir de ellas lo más pronto posible. Con ello tendrás a un acreedor(a) o compromiso menos que enfrentar en el futuro.
5. *Usa bien el crédito:* Es posible que al pagar con tarjeta de crédito te puedas exceder tus gastos, pero si decides usarla, antes de salir de compras analiza las deudas que ya tienes y toma la decisión que te permita salir adelante en tus finanzas.
6. *No pidas prestado:* Pedir prestado te puede sacar del apuro en el momento, sin embargo, puedes quedarte aún más endeudado de lo que estabas, analiza bien cómo solventarás la deuda y toma la mejor decisión para no agravar tu situación financiera.
7. *Los regalos:* Los mejores regalos no son los más costosos, evítalos en lo posible y si deseas hacerlo prefiere los que realmente reflejen el afecto por la otra persona, así te darás cuenta que un regalo no representa lo importante que eres.
8. *Las decoraciones:* Usa tu creatividad para decorar, reutiliza y repara aquellos objetos del año anterior y reinventa e innova tu decoración.
9. *Para la cena:* En las reuniones organiza y distribuye los gastos, el tiempo y esfuerzo, puede ser “de traje”, donde cada invitado aporta alguna botana, platillo o postre.
10. *Los viajes:* Si para esta temporada planeas visitar a familiares, amistades o visitar otro lugar, compara precios, reserva a tiempo y pide toda la información necesaria, aclarando dudas y haz valer tus derechos. Si viajas en automóvil incluye en la lista de gastos el mantenimiento necesario para éste, pago de casetas y gasolina, o el de los boletos si es en autobús, así como los gastos para alimentación, hospedaje y actividades recreativas.

*Hagamos de estas fiestas decembrinas, momentos para disfrutar, compartir con familia y amistades para cumplir metas y objetivos.*

### **Actividad para la reflexión y la prevención.**

Invita a las y los participantes a que compartan las experiencias que han tenido en la llamada “cuesta de enero”. Puedes preguntar:

¿Cómo planean sus gastos de fin de año?

¿Han experimentado la “cuesta de enero”?

¿Qué hicieron para salir adelante en la “cuesta de enero”?

¿Qué harán para prevenir la próxima “cuesta de enero”?

¿Qué recomendaciones pueden compartir con otras personas para evitar la “cuesta de enero”?

Escucha sus motivaciones y propuesta, pues el intercambio de experiencias enriquece el aprendizaje.

## Líneas de comunicación para atención a medios.

---

### Previendo para el inicio de 2015

En estos días a muchas personas nos viene a la mente todo lo que conllevan las fiestas decembrinas: los regalos, la comida, los viajes y quizá algún brindis; sin embargo, algo que es necesario hacer por nuestro bien, de nuestra familia y nuestro bolsillo, es *planear*, a fin de hacer rendir y ahorrar alguna parte del dinero de que dispongamos para estos días, pero también de no adquirir deudas innecesarias.

Iniciar un nuevo año es una ocasión propicia de motivarnos y buscar estrategias para lograr nuestras metas, así como para replantearnos otras; es un momento apto para planear nuestras actividades, priorizar nuestros gastos, ahorros e inversiones y en general reflexionar sobre cómo crecer como individuos, familias, sociedades y como nuestro país en su conjunto.

El vivir los primeros días de un nuevo año bajo la preocupación de habernos quedado sin dinero e incluso endeudados, es algo que nos puede distraer de la consecución de las metas que hayamos definido tanto en lo personal, como en lo colectivo.

Por ello la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) te plantea con la anticipación necesaria, una serie de consejos para tomar precauciones oportunas y llegar al 2015 en las mejores condiciones posibles, para verdaderamente tener un FELIZ AÑO NUEVO.

- En el caso de que hayas recibido el pago de un aguinaldo o cualquier tipo de ingreso extra en ocasión de fin de año, dale prioridad a ahorrar, invertir o pagar deudas, eso te permitirá dar mayor salud a tu economía.
- Elabora tu presupuesto para poder definir qué porcentaje destinarás a pago de servicios, deudas, ahorro, regalos, fiestas o vacaciones u otros.
- La temporada de fiestas decembrinas suele ser ocasión de múltiples promociones en las que te ofrecen pagos a plazos, como 6, 12, 18 o más meses sin intereses. Si optas por algo así, recuerda que la o el proveedor debe proporcionarte toda la información que requieras al respecto, incluyendo el Costo Anual Total (CAT).
- Antes de pensar en regalos que puedan ser superfluos, dale prioridad a aquello que verdaderamente necesites o que haga falta a tu familia, eso te ayudará a evitar hacer gastos innecesarios, además de vencer la tentación de endeudarte.
- Ten presente que después de la fiesta de fin de año aún hay más gastos asociados a estas celebraciones: Día de Reyes y Día de la Candelaria.
- Procura evitar los llamados “gastos hormiga”, que son los desembolsos que no tienes planeado y pueden representar una cantidad significativa de tus ingresos. Por ejemplo, si acudes a un centro comercial a comprar ropa para tu familia, procura gastar lo menos posible en estacionamiento, comidas, golosinas, helados, tacos o una ida al cine, u otra compra no planeada. Todo cuesta y puede implicar una merma a tu presupuesto e incluso duplicar el gasto.

- Dale prioridad a los gastos más necesarios para tu familia, como alimentación, educación, ropa y por supuesto salud, en caso de que alguno de tus dependientes económicos requiera hacerse algún tratamiento que por alguna determinada razón haya pospuesto.
- Lleva una bitácora de todos los gastos que realizas, sin excepción, te ayudará a conocer de mejor forma el ritmo al que vas gastando y te facilitará la planeación y el ahorro.
- Si en la “cuesta de enero” quedaste sin recursos y necesitas acudir a la casa de empeño, verifica que el contrato de adhesión esté registrado ante Profeco, eso te dará mayor seguridad. También compara la tasa de interés que te cobran, para elegir la que te brinde mejores condiciones, causando una menor merma a tu economía.
- Durante las fiestas decembrinas y el resto del año, economiza los gastos de casa como luz, agua, teléfono y otros, además de hacer un consumo responsable que ayude a un mejor aprovechamiento de tus recursos, harás un consumo sustentable, amigable con el medio ambiente.
- Recuerda que las tarjetas de crédito son un instrumento de financiamiento y no dinero extra, por lo que debes usarlas de forma racional, contemplando poder pagar el saldo antes de la fecha de vencimiento o abonar una cantidad mayor al pago mínimo.

En el caso de que alguna o algún proveedor o casa de empeño afecte tus derechos como consumidora o consumidor, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) está a tus órdenes para que presentes una queja o denuncia en sus 51 delegaciones y subdelegaciones en toda la República Mexicana. Puedes conocer la que te quede más cercana en [www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx) , también cuentas con el Teléfono del Consumidor para ponerte en contacto con Profeco, marcando el 55688722 desde el Distrito Federal y área metropolitana o al 01800-4688722 larga distancia sin costo del resto del país.

También puedes estar en contacto con Profeco a través del Teléfono del Consumidor en línea: [telefonodelconsumidor.gob.mx](http://telefonodelconsumidor.gob.mx), redes sociales: Twitter @Profeco y @R\_Consumidor y en Facebook a través de Profeco Oficial y Consumidor Inteligente.

Recuerda que en estas fiestas decembrinas cuentas con Profeco...

## **...La Defensora del Consumidor!!**

