

Test ¿Eres un consumidor responsable?

El consumo es el medio para satisfacer tus necesidades y deseos; hacerlo de forma responsable es pensar en las consecuencias que tendrá para tu bienestar, el de los demás y el medio ambiente.

Tus acciones y decisiones de consumo tienen repercusiones en diferentes aspectos de la vida: en tu esfera individual, en la esfera social y en la esfera medioambiental. Por ejemplo, cuando eliges un producto contaminante, no sólo perjudicas al medioambiente, sino también tu salud y al resto de la sociedad.

Como consumidor responsable:

1. Toma conciencia de que cada vez que consumes puedes afectar o beneficiar tu calidad de vida y los recursos con los que cuentas (económicos, de tiempo, de tu familia, etc.), afectando para bien o para mal tu esfera individual.
2. Reflexiona sobre cómo puedes colaborar con otras personas para ahorrar, por ejemplo, compartiendo el vehículo, una herramienta, libros, etc. También debes saber que cuando tomas decisiones de consumo fomentas o censuras las prácticas negativas de las empresas.
3. Siempre busca disminuir los impactos negativos de tus decisiones de consumo en la naturaleza y tratar de reducir la contaminación, en favor de la esfera medioambiental.

Quando haces un consumo responsable, usas tu buen juicio antes de tomar una decisión para comprar un producto o contratar un servicio, con el conocimiento previo de tus derechos.



Comprueba qué tan responsable eres al consumir

¿Qué harías? ¿Cómo reaccionarías?

1 ¿QUÉ LUGAR TIENES COMO CONSUMIDOR EN EL CONTEXTO DE LAS RELACIONES DE CONSUMO?

- a** Sinceramente no me importa cuál es el lugar que me toca.
- b** Un lugar secundario. Los consumidores estamos a merced de los proveedores.
- c** Los consumidores representan la demanda del mercado. Mi decisión de compra es importantísima.

2 ACUDES A COMPRAR UN EQUIPO DE AUDIO PARA TU CASA, PERO EN LA TIENDA NO ESTÁ LA PERSONA QUE BRINDA LA INFORMACIÓN, TÚ:

- a** Adquieres el equipo que te gustó, bajo tu propio riesgo, pues te urge estrenarlo.
- b** Decides ir a otro establecimiento en donde te informen y aclaren todas tus dudas.
- c** Te conformas con que te sellen la garantía, y te arriesgas a tener que regresar a reclamar si el equipo falla.

3 PARA TI, COMPARAR PRECIO Y CALIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ANTES DE CONTRATARLOS, ES:

- a** Ocasional, porque generalmente vas de prisa.
- b** De flojera. Eso de estar preguntando todo a los empleados es perder el tiempo.
- c** Una necesidad. Reviso el comparativo de precios en la Revista del Consumidor y visito varias tiendas antes de comprar. Invierto mi tiempo y dinero en una buena compra.

4 CUANDO OBSERVAS UN ANUNCIO EN EL QUE UTILIZAN LA IMAGEN DE PERSONAS FAMOSAS, QUE NO TIENEN QUE VER CON EL PRODUCTO PUBLICITADO, ¿CÓMO REACCIONAS?

- a** Me gusta su creatividad y las estrategias que usan son ingeniosas. En la guerra y en el amor todo se vale.
- b** No me dejo engañar, son estrategias de mercado para atraer compradores.
- c** ¡Me encanta! Incluso aumenta mi autoestima al comprarlo, me siento muy bien y seguro.

5 COMPRASTE TU CASA CON MUCHO ESFUERZO, PERO A LA SIGUIENTE SEMANA LLOVIÓ Y SE INUNDÓ, ¡APARECIERON GOTERAS POR TODOS LADOS! TÚ:

- a** Juntas todos tus documentos de compraventa y acudes a Profeco a exigir tus derechos, en lugar de permitir que las goteras acaben con tu tranquilidad.
- b** Consigues un albañil para reparar los daños, aun cuando te cobrará "un ojo de la cara".
- c** Consideras que lo que te sucedió es normal, de hecho a tus vecinos les pasó lo mismo, fueron a la inmobiliaria y no les hicieron caso.

6 COMPRASTE UNA COCINA, PERO EL PROVEEDOR HA FALLADO A DOS FECHAS DE ENTREGA Y NO VES PARA CUANDO. TÚ:

- a** No esperas que pasen más días, acudes a Profeco a quejarte y exigir te regresen tu dinero y te bonifiquen.
- b** Eres muy tolerante, no eres la primera persona que pasa por esto, así que te sientas a esperar.
- c** Le llamas para reclamar y aceptas que te den una fecha más de entrega, al fin ya esperaste dos meses.

7 CON TU RECIBO DE SERVICIO TELEFÓNICO LLEGÓ UNA PLANILLA DE DESCUENTOS PARA EL CINE Y COMIDA RÁPIDA, QUE NO SOLICITASTE, ADEMÁS TE LA ESTÁN COBRANDO. TÚ:

a “Pegas el grito en el cielo” pero te resignas y pagas el costo del servicio y los 300 pesos del costo de la planilla, pues como sea es una promoción que no quieres desaprovechar, y piensas qué película te gustaría ver.

b Llamas al proveedor a su 01800-acaraciones, para pedir que lo cancelen, de lo contrario presentas una queja en Profeco.

c Piensas que quizá, en algún momento, lo puedes llegar a necesitar para invitar a familiares y amigos.

8 CONTRATASTE EL SERVICIO DE UNA AEROLÍNEA Y DURANTE EL VIAJE TU EQUIPAJE SUFRIÓ DAÑOS. TÚ:

a No haces nada porque consideras que es normal que en un viaje las maletas se rompan.

b Conservas tu boleto y acudes a Profeco, porque sabes que tienes derecho a una indemnización de hasta 40 salarios mínimos vigentes en el DF.

c En el aeropuerto armas un escándalo para hacerle saber al mundo que los empleados de la aerolínea no hacen bien su trabajo.

9 APROVECHASTE LA PROMOCIÓN PUBLICITADA PARA COMPRAR TU NUEVO CELULAR, PERO AL USARLO NO RECIBISTE EL SERVICIO PROMETIDO. TÚ:

a Te resignas porque no tienes forma de comprobar lo que te prometieron, además no guardaste la factura.

b Vas al punto de venta y les reclamas muy enojado, pero sales feliz porque conseguiste 300 pesos de saldo diferido para tu equipo.

c Guardaste la publicidad y acudes a reclamarle al proveedor; y si no te cumple vas a Profeco a quejarte por incumplimiento.

10 VIVES EN UN CONDOMINIO Y PARA COLGAR EL CUADRO DE TU BODA NECESITAS UN MARTILLO QUE SABES QUE USARÁS UNA O DOS VECES AL AÑO. TÚ:

a Vas a la tienda a comprar apresuradamente el martillo más barato, y se te olvida preguntar por la garantía.

b Cuando llegas a la tienda te emocionas y compras, además

del martillo, una sierra eléctrica de moda y otras herramientas de última generación, por si algún día las necesitas.

c Pides al vecino un martillo prestado, porque sabes que no lo necesitarás más.

11 CADA MES RESERVAS DINERO Y PAGAS EL SERVICIO DEL AGUA, POR ESO, TÚ:

a Como contribuyente cumplido crees tener el derecho de usar la manguera para lavar tu coche y la banqueta.

b Usas el agua responsablemente en las tareas del aseo, pero eres fan de bañarte por 30 minutos.

c Estás al pendiente de evitar fugas y lavas tu coche con una cubeta.

12 EL MEDIO AMBIENTE ES PARTE DE TU VIDA, POR ESO CUANDO COMPRAS PRODUCTOS, TÚ:

a Respetas el medio ambiente, rechazas los productos contaminantes, pero reutilizar y reciclar... ¡qué flojera!

b Siempre rechazas los residuos que más contaminan y separas los desechos, en orgánicos e inorgánicos, el PET, el vidrio, el papel, etc.

c No crees que tus compras dañan al ambiente y si sí ¡no se acaba el mundo! Además, para qué separar la basura si el camión recolector la revolverá de nuevo.

13 EL TRABAJO ABSORBE TU TIEMPO, Y PARA COMER FUERA DE CASA, TÚ:

a Comes en alguno de los puestos de la banqueta, lo primero que se te antoje. Nunca omites la hora de la comida.

b Organizas tu tiempo y preparas tus alimentos en casa, incluso tu refrigerio para el trabajo; en caso de emergencia, acudes a un lugar limpio, donde sirven menús variados con poca grasa y sal.

c La comida rápida es tu preferida para todos los días; además, los lugares son lindos y confortables.

¿Qué tan responsable eres al consumir?

Valora tus respuestas:

	a	b	c	Mi respuesta
1	0	1	3	<input type="radio"/>
2	0	3	1	<input type="radio"/>
3	1	0	3	<input type="radio"/>
4	1	3	0	<input type="radio"/>
5	3	1	0	<input type="radio"/>
6	3	0	1	<input type="radio"/>
7	1	3	0	<input type="radio"/>
8	1	3	0	<input type="radio"/>
9	0	1	3	<input type="radio"/>
10	1	0	3	<input type="radio"/>
11	0	1	3	<input type="radio"/>
12	1	3	0	<input type="radio"/>
13	0	3	1	<input type="radio"/>
Total				<input type="text"/>

De 30 a 39 puntos: ¡Eres un consumidor responsable! Conoces tus derechos al comprar y pones a trabajar a las autoridades para protegerlos.



De 24 a 29: ¡Ten cuidado, piénsalo primero! Tus decisiones de consumo son muy importantes porque puedes poner en riesgo tu bienestar y el de los demás.



De 0 a 23: El consumismo es un problema que afecta tu bienestar y economía, a los demás y al medio ambiente; no gastes por gastar. Tú eres muy importante para nosotros, acude a la delegación Profeco más cercana y recibe cursos sobre cómo ser consumidor responsable y conocer tus derechos. O escríbenos al correo electrónico orgconsumidores@profeco.gob.mx o coordivulg@profeco.gob.mx para brindarte asesoría.



Diseño: Daniel Wilson | 5000 ejemplares | Octubre 2013

Procuraduría Federal del Consumidor

Coordinación General de Educación y Divulgación

Teléfono del Consumidor
5568 8722 | 01 800 468 8722



La fuerza del consumidor

Dirección General de Educación y Organización de Consumidores

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