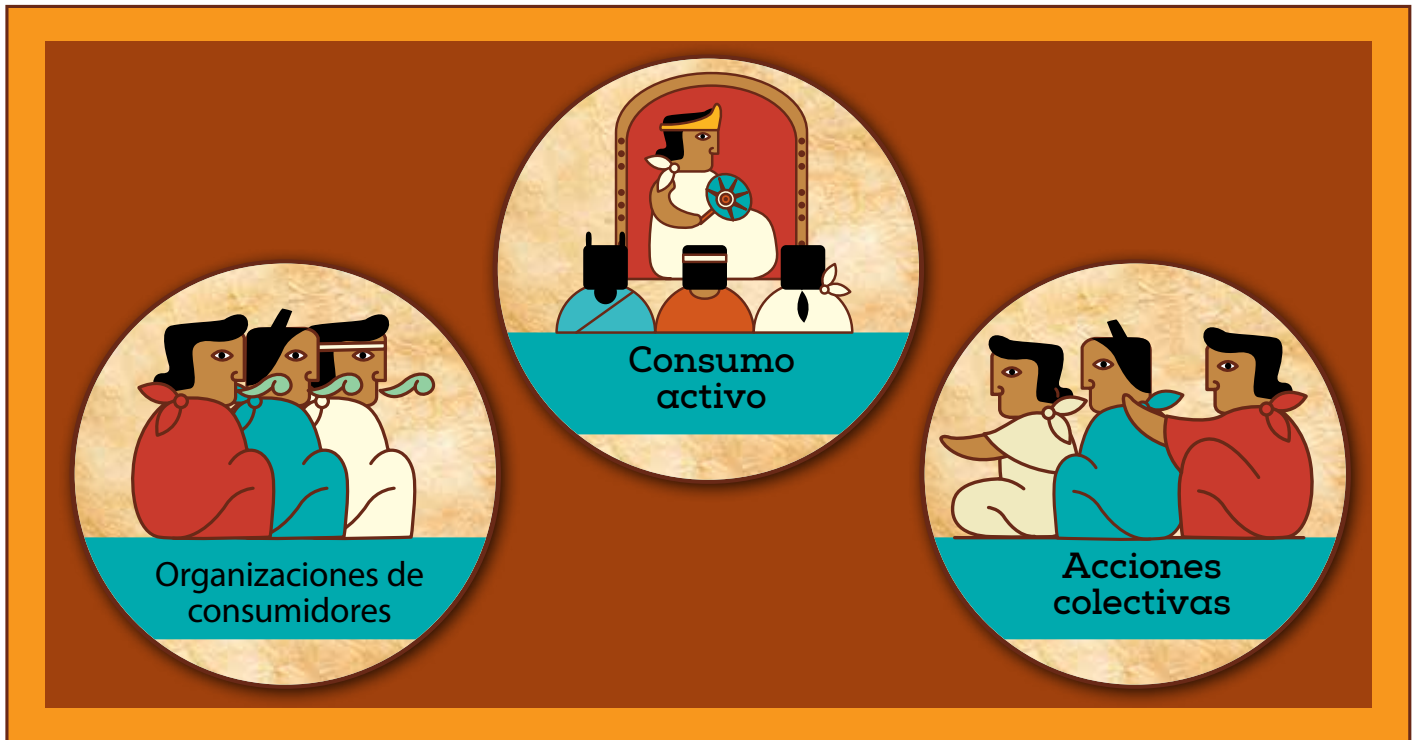


## Tema 12

### Organización y acciones colectivas



#### Objetivo general:

Explicar las ventajas de la organización en la defensa de los derechos de los consumidores (compras al mayoreo, boicots, etc.) y presentar el recurso jurídico de las acciones colectivas.

#### Objetivos específicos:

- Conocer la importancia de las organizaciones de consumidores.
- Comprender el impacto del trabajo de las organizaciones de consumidores en el fortalecimiento de la protección de sus derechos.
- Conocer las acciones colectivas y comprender los beneficios de su existencia.
- Conocer los requisitos para presentar una acción colectiva y los sentidos en que se puede dictar la sentencia.

#### Introducción:

Partiendo de la premisa de que los consumidores, de manera aislada, se enfrentan a productores y prestadores de bienes y servicios con mayor poder económico que ellos, es necesario fomentar el derecho que tienen de agruparse y usar ese poder para lograr una relación equilibrada con sus proveedores, además de implementar una normatividad constitucional y procesal que contribuya al logro de ese equilibrio.

Los consumidores han sido incluidos como sujetos de los derechos sociales, conocidos como "derechos de tercera generación".<sup>1</sup> Por ello, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 28,

consagra el derecho fundamental de tutela de los consumidores en el orden jurídico mexicano, del cual se desprende el mandato del legislador de establecer reglas de protección al consumidor; asimismo, se reconoce su derecho de organización para la defensa de sus intereses colectivos.

Por lo anterior, la Procuraduría Federal del Consumidor, como institución encargada de promover y proteger los derechos de los consumidores, ofrece asesoría a los interesados en formar asociaciones que se constituyan como auténticas interlocutoras dispuestas a dialogar con el Estado mexicano y participar en la toma de decisiones que afecten o puedan afectarlos. Para ello, Profeco basa su plan de trabajo en la promoción y difusión de una cultura de consumo responsable, así como en proteger los derechos de los consumidores mediante la presentación de acciones colectivas ante las autoridades judiciales, con el objetivo de eliminar las prácticas asimétricas entre proveedores y consumidores y, fomentar la seguridad y la calidad en el consumo de productos y servicios.

<sup>1</sup> Son derechos humanos de la tercera generación –distinguidos también como “derechos difusos” o “colectivos”, entre muchas otras denominaciones– aquellos cuyo titular es o sujetos son los individuos que forman parte de un grupo social determinado, sino el grupo social en sí mismo, el cual se enfrenta de manera conjunta a situaciones de riesgo y eventualmente sufre daños, más allá de las afectaciones particulares a las personas y bienes de cada uno de los individuos que lo conforman. Por ello, estos derechos están basados en la solidaridad.

## Desarrollo:

Organización y acciones colectivas, consumo activo

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 28, establece: "...La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses..." en ese tenor Profeco asume como uno de sus principales objetivos: el fortalecimiento y acrecentamiento de la participación y organización de consumidores, con el fin de que estas organizaciones puedan influir en el comportamiento tanto de los consumidores como de los proveedores en beneficio del desarrollo del país.

Las organizaciones de consumidores, la defensa de los derechos como consumidor y la responsabilidad al momento de realizar las compras, son particularidades que dan vida al consumo activo, entendido éste como la efectiva participación ciudadana en la toma de decisiones sobre consumo, para el logro de una incidencia en la agenda pública del país, con el objetivo de fortalecer la protección de los derechos de los consumidores.

Las organizaciones de consumidores

El trabajo en grupo suele tener mejores resultados en comparación con los que se pueden lograr cuando se trabaja solo, esto debido a que todos sus integrantes tienen los mismos intereses y buscan alcanzar las mismas metas.

Vivimos en una sociedad donde la producción, el consumo y los intercambios se producen en forma masiva; los conflictos también, y éstos afectan tanto a individuos como a colectividades. Por ello, existen organizaciones de consumidores formados por grupos de la sociedad civil que trabajan para defender sus derechos, además de promover y difundir una cultura de consumo responsable; y buscar eliminar prácticas asimétricas entre proveedores y consumidores.

Las asociaciones de consumidores son grupos de ciudadanos reconocidos jurídicamente por el Estado mexicano, interesados en incidir en las políticas públicas e impulsar proyectos e iniciativas a favor de los consumidores. A través de una organización los consumidores pueden resolver sus problemas de consumo más fácilmente. Además, con su participación pueden influir en el comportamiento de los proveedores en beneficio de todos. En general, todas las organizaciones de consumidores dedican su trabajo a identificar, analizar y resolver sus problemas de consumo, para lo cual toman como eje ciertas actividades como:

- Hacer compras en común

- Promover una cultura de consumo responsable
- Elaborar Tecnologías Domésticas Profeco y Platos Sabios Profeco
- Atender problemas que se presenten al adquirir un bien o solicitar un servicio
- Se capacitan para saber defender sus derechos

Cómo funcionan las organizaciones de consumidores

Las organizaciones de consumidores se reúnen periódicamente, algunas de ellas con los promotores de Profeco para recibir información, orientación o capacitación para la defensa de sus derechos como consumidores.

Dentro de sus reuniones identifican situaciones nocivas para la salud, el medio ambiente, la economía de las familias, así como calidad de productos y proveedores para posteriormente investigarlas y encontrarles soluciones que beneficien a todos. Colaboran con otras organizaciones, sectores académicos, medios de comunicación y otros actores para difundir información que fomente la educación de consumo responsable, la participación de toda la sociedad y una cultura de denuncia.

Beneficios de su creación

A través de una organización los consumidores pueden resolver sus problemas de consumo más fácilmente e influir en el comportamiento de los proveedores, pues al ser los consumidores quienes eligen y adquieren los productos y servicios ofertados por ellos, deberían ser éstos quienes se adapten a las necesidades de los consumidores, por ello, las organizaciones buscan trabajar en conjunto con los proveedores para lograr beneficios recíprocos.

Las organizaciones de consumidores aportan cambios significativos en el mercado, pues al representar el interés colectivo y difuso de los consumidores, materializan y sistematizan las demandas ciudadanas auxiliando de esta manera al Estado en su tarea de velar por el bienestar de los consumidores.

Profeco y las organizaciones de consumidores

Profeco cuenta con un área de Fomento de Asociaciones de Consumidores por medio de la cual orienta a los consumidores para que puedan constituir una organización, además, identifica y gestiona fuentes de financiamiento para las mismas y las mantiene informadas a través de cursos sobre temas relevantes de consumo y acciones colectivas, organiza foros de discusión y análisis, difunde las actividades de las asociaciones y las pone en contacto con representantes de instituciones públicas y privadas.

Las acciones colectivas

Una acción colectiva es aquella que se ejerce para proteger los derechos de toda una comunidad, protegiéndolos intereses que corresponden a personas que integran una colectividad.<sup>2</sup> Es un recurso jurídico que permite que grupos de consumidores que se ven afectados en su economía, derechos humanos o salud, a causa de un proveedor, puedan defenderse ante un juez y obtener una restitución económica.

Anteriormente, en nuestro país, las acciones colectivas se conocían como acciones de grupo y se encontraban reguladas en el artículo 26 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. A partir de la publicación del Decreto de Reforma en el Diario Oficial de la Federación el 30 de agosto de 2011 se conocen como acciones colectivas, con esta Reforma se adicionó un Libro Quinto denominado "de las Acciones Colectivas" en el Código de Procedimientos Civiles, mismo que actualmente rige el procedimiento ante los Tribunales Federales.

Beneficios de las acciones colectivas

La existencia de las acciones colectivas hace posible el financiamiento de un juicio, ya que cuando un consumidor se ve afectado por el incumplimiento de un proveedor, difícilmente cuenta con los recursos para pagar un abogado que litigue su asunto, además, no tendría sentido que una persona iniciara un juicio por sí mismo, en tanto que la indemnización que tendría sería mínima. Sin embargo, si es un grupo de consumidores el que se ve afectado por un mismo proveedor, éstos pueden iniciar una acción colectiva solventando juntos el gasto de un representante común que demande en nombre de todos los perjudicados.

Las acciones colectivas sirven pues, como limitantes de los excesos de proveedores acostumbrados a actuar sin equilibrio, y constituyen la mejor garantía de que los derechos de grupos vulnerables serán respetados.

¿Quiénes pueden promover una acción colectiva?

De acuerdo con el artículo 585 del Código Federal de Procedimientos Civiles, podrán promover acciones colectivas:

- Procuraduría Federal de Protección al Consumidor (Profeco)
- Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (Profepa)
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Conducef)

<sup>2</sup> Ovalle Favela, José. (2008). Derechos de los consumidores. México. Oxford.

- Comisión Federal de Competencia (Cofeco)
- El Procurador General de la República
- Asociaciones Civiles sin lucro, constituidas al menos un año previo al momento de presentar la acción
- El representante común de una colectividad conformada por lo menos de 30 miembros

**Clasificación de las acciones colectivas**

El artículo 581 del Código Federal de Procedimientos Civiles clasifica las acciones colectivas de la siguiente manera:

**I. Acción difusa:** Es aquella de naturaleza indivisible que se ejerce para tutelar los derechos e intereses difusos, cuyo titular es una

colectividad indeterminada, que tiene por objeto reclamar judicialmente del demandado la reparación del daño causado a la colectividad, consistente en la restitución de las cosas al estado que guardaren antes de la afectación, o en su caso al cumplimiento sustitutivo de acuerdo a la afectación de los derechos o intereses de la colectividad, sin que necesariamente exista vínculo jurídico alguno entre dicha colectividad y el demandado.

**II. Acción colectiva** en sentido estricto: Es aquella de naturaleza indivisible que se ejerce para tutelar los derechos e intereses colectivos, cuyo titular es una colectividad determinada o determinable con base en circunstancias comunes, cuyo objeto es reclamar judicialmente del demandado la

reparación del daño causado, consistente en la realización de una o más acciones o abstenerse de realizarlas, así como a cubrir los daños en forma individual a los miembros del grupo y que deriva de un vínculo jurídico común existente por mandato de ley entre la colectividad y el demandado.

**III. Acción individual homogénea:** Es aquella de naturaleza divisible, que se ejerce para tutelar derechos e intereses individuales de incidencia colectiva, cuyos titulares son los individuos agrupados con base en circunstancias comunes, cuyo objeto es reclamar judicialmente de un tercero el cumplimiento forzoso de un contrato o su rescisión con sus consecuencias y efectos según la legislación aplicable.



Requisitos para presentar una acción colectiva

El artículo 588 del Código Federal de Procedimientos Civiles establece como requisitos para presentar una acción colectiva:

- I. Que se trate de actos que dañen a consumidores o usuarios de bienes o servicios públicos o privados o al medio ambiente;
- II. Que verse sobre cuestiones comunes entre los miembros de la colectividad;
- III. Que existan al menos treinta miembros en la colectividad;
- IV. Que exista coincidencia entre el objeto de la acción ejercitada y la afectación sufrida;
- V. Que la materia de la Litis no haya sido objeto de cosa juzgada;
- VI. Que no haya prescrito la acción.

Sentencia y resarcimiento del daño

Las acciones colectivas tendrán por objeto la declaración favorable a los integrantes del grupo afectado, así como la indemnización de los mismos.

La sentencia resolverá la controversia planteada por las partes y dará las pautas a seguir para la tramitación del incidente de liquidación, esto es, señalará los términos en que el proveedor deberá resarcir el daño causado al grupo de consumidores afectados. Asimismo, indicará el pago de gastos y costos, que en este caso se asumirá por cada parte en el juicio.

En el caso de acciones difusas el juez sólo podrá condenar al demandado a la reparación del daño causado a la colectividad, consistente en la restitución de las cosas al estado que guardaban antes de la afectación, si esto fuere posible, restitución que podrá consistir en la realización de una o más acciones o abstener-

se de realizarlas. De no ser posible lo anterior, el juez condenará al cumplimiento sustituto de acuerdo a la afectación de los derechos o intereses de la colectividad. En el caso de acciones colectivas en sentido estricto e individuales homogéneas, el juez podrá condenar al demandado a la reparación del daño, así como a cubrir los daños en forma individual a los miembros del grupo.

Cada miembro de la colectividad podrá promover el incidente de liquidación, en el que deberá probar el daño sufrido, para lo cual contará con un año a partir de que la sentencia cause ejecutoria, mismo término que tendrá para ejercer su derecho de cobro una vez que la cantidad sea líquida.

### Palabras clave

- Consumidor: Persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios.<sup>3</sup>
- Proveedor: Persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios.
- Derechos de los consumidores. Conjunto de facultades que la norma jurídica otorga al consumidor, particularmente para que se equilibre la relación de consumo que se establece entre él y el proveedor. Esas facultades se traducen en obligaciones que tienen principalmente el proveedor de respetar los derechos de los consumidores, pero también las autoridades al estar obligados a tutelarlos y hacerlos valer.

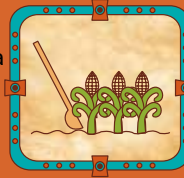
<sup>3</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor, art. 2.

- Resarcimiento: Derecho a ser indemnizado por los defectos de los productos adquiridos o servicios contratados. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), en su recomendación sobre resolución de disputas y resarcimiento a consumidores, define el resarcimiento señalando que se refiere a la compensación por daño económico, ya sea en forma de una solución monetaria (por ejemplo, un pago voluntario, indemnización, restitución u otra reparación monetaria) o determinada conducta de solución con un elemento de restauración (por ejemplo, cambio de un bien o servicio, desempeño específico o rescisión de un contrato).
- Bonificación o compensación: Beneficio que el consumidor puede solicitar cuando no está de acuerdo con la calidad o cantidad de un bien, o cuando la prestación de un servicio se realizó de manera deficiente. La bonificación no puede ser menor al 20% de la cantidad pagada por el bien o servicio.
- Indemnización por daños y perjuicios: Prestación que el consumidor puede solicitar derivado del mal funcionamiento de un producto adquirido o de la mala prestación de un servicio contratado. Su determinación se hace con base en la cantidad decretada como bonificación.
- Daño: Pérdida o deterioro sufrido en el patrimonio por la falta de cumplimiento de una obligación.
- Perjuicio: Privación de cualquiera ganancia que debiera haberse obtenido con el cumplimiento de la obligación.

## Actividades



Título: Gigantes descalzos de la montaña  
Perfil: Preescolar y Primaria 1 y 2  
Tiempo: 60 minutos



Propósito del aprendizaje:  
Impulsar la participación de los niños en acciones colectivas con un propósito común



Materiales:  
• Hojas de rotafolio y marcadores de colores



### Desarrollo:

El promotor mostrará las imágenes a los niños. (Ver anexo).

Después hará algunas preguntas respecto de cada imagen:

Imagen 1: ¿Han jugado a brincar la cuerda?, este juego se puede hacer solo, pero ¿es divertido jugarlo en equipo?, ¿qué sucede si las niñas mueven la cuerda en direcciones contrarias?

Imagen 2: ¿Hacia dónde reman los niños?, ¿podrían avanzar si uno rema empujando el agua hacia adelante y el otro hacia atrás?, si participan en una competencia y no se ponen de acuerdo para remar hacia el mismo lado ¿ganarían?

Imagen 3: ¿Se puede jugar fútbol solo?, ¿qué sucede si no tenemos un equipo?

Luego de hacer las preguntas el promotor

esperará a que los niños expresen sus ideas, al final elaborará una conclusión que precise:

a) hay cosas que no podemos hacer sin la ayuda de los demás, como jugar fútbol;

b) cuando nos ponemos de acuerdo y todos vamos en el mismo sentido es casi seguro llegar a la meta;

c) trabajar en equipo tiene su premio.

Luego el promotor dirá: "Fijense que hay un equipo de básquetbol que está integrado por niños que estudian la primaria y que viven en la montaña de Oaxaca, éste es un lugar hermoso en el que se acostumbra caminar sin zapatos, además, los padres de los niños a veces no tienen dinero para comprarles zapatos, así que ellos caminan, corren y juegan básquetbol descalzos, -son así de alegres como ustedes-, ¿saben? ellos dicen que les gusta mucho jugar en equipo, tanto que participaron en el cuarto Festival Internacional de Minibásquetbol en Argentina y ¿qué creen?, ¿ganaron todos los partidos!, por eso ahora todos les llaman los Gigantes descalzos de la montaña. Los niños saben que no basta con jugar bien, sino que para ganar tienen que trabajar en equipo, eso lo aprendieron gracias a

su entrenador y a sus padres, pues pertenecen a una comunidad Triqui en la que aprenden a colaborar entre todos para hacer cosas en bien de su comunidad, ¿qué opinan?"

El promotor promoverá que los niños expresen sus ideas en torno al éxito del equipo de básquetbol de los Gigantes descalzos de la montaña, y a partir de sus comentarios les explicará que el éxito de los deportes en equipo radica en que cada miembro del equipo trabaje por el mismo objetivo. Después preguntará ¿qué otras actividades, además del deporte podemos hacer en equipo, que nos beneficien a todos?,<sup>4</sup> esperará a que los niños señalen algunas e identificará las que realmente impliquen trabajo cooperativo y beneficien a todos. Al final, el promotor dirá: "Trabajar en equipo significa ponerse de acuerdo con los demás para saber lo que hará cada quien, también significa valorar que lo que hace cada persona del equipo es importante. Al trabajar en equipo todos aportamos algo para lograr una meta, si trabajamos juntos podemos lograr muchas cosas".

<sup>4</sup> Puede adaptar la pregunta y explicarla a través de ejemplos.



### Preguntas de reflexión:

- ¿Qué es trabajar en equipo?
- ¿Cómo impulsar que los niños trabajen en equipo?
- ¿Cuáles son los problemas que los niños reconocen en su comunidad?
- ¿Cuál es el propósito de propiciar que los niños comprendan la importancia del trabajo en equipo?



### Cierre de la actividad:

El promotor pedirá al grupo que formen dos equipos y decidan qué quieren jugar (un deporte en equipo;<sup>5</sup> por ejemplo, básquetbol, fútbol, etc.), luego del partido preguntará ¿cómo nos sentimos?, ¿ayudamos a nuestros compañeros cuando se necesitó?, ¿cómo ayudó cada uno para lograr el resultado?, ¿trabajamos como equipo?, ¿en qué otras situaciones podemos trabajar en equipo?, ¿qué beneficios tiene trabajar en equipo?

<sup>5</sup> Tener presente que el juego en equipo es para niños y niñas, y cuidar que no se estereotipen los deportes, sino que se promueva la equidad de género.

## Notas a considerar para desarrollar la actividad

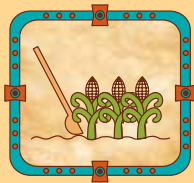
El promotor deberá:

- Dominar el tema del trabajo en equipo (indagar sobre trabajo cooperativo).
- Informarse sobre la cultura Triqui.
- En el discurso el promotor deberá hacer la reflexión respecto de la diferencia entre trabajo grupal y trabajo en equipo.
- Es importante subrayar que el trabajo en equipo implica que las acciones de los miembros se dirigen a un mismo propósito.
- La actividad tiene el propósito de impulsar el trabajo en equipo, como el aprendizaje que permitirá a los niños participen en acciones colectivas.
- Al final de la actividad o como actividad complementaria el promotor puede ponerle al grupo la película "Bichos"<sup>6</sup> y al final reflexionar respecto de cuál es el mensaje de la película.
- Con los niños de 3° a 6° de primaria el promotor puede agregar al final la siguiente explicación: "en nuestra comunidad es importante que todos trabajemos en actividades que nos beneficien a todos, por ejemplo; ¿ustedes han visto que sus padres se reúnen con sus vecinos cuando hay algún problema para buscarle alguna solución?" y esperará a que los niños expresen sus experiencias". Luego señalará que "trabajar junto con nuestro vecinos en actividades para cuidar las áreas comunes, hacer una petición a las autoridades, reparar o arreglar algún lugar común, nos beneficia a todos".

<sup>6</sup> Bichos, una aventura en miniatura es una película realizada por Pixar y distribuida por Walt Disney en 1998.



Título: Unidos todo se puede lograr  
 Perfil: Secundaria y Media superior  
 Tiempo: 60 minutos



Propósito del aprendizaje: Impulsar la participación de los jóvenes en acciones colectivas para la protección de sus derechos



Materiales:  
 • Hojas de rotafolio y marcadores de colores



### Desarrollo:

El promotor preguntará al grupo qué significa el dicho La unión hace la fuerza y les dará la palabra mientras toma nota de los aspectos que vayan señalando y elaborará una breve conclusión en la que se señale: a) la importancia que tiene una acción colectiva para darle fuerza a una petición, y b) el alcance que tiene una acción colectiva en términos de los resultados que se pueden esperar.

Luego, el promotor realizará la lectura del siguiente caso:

A la comunidad La Rosita, en Coahuila, llegó hace unos meses una nueva agencia de empleo, que ofrecía colocar a los jóvenes en trabajos bien remunerados al interior de la República Mexicana, incluso en algunas ciudades de Sudamérica. Ante tal ofrecimiento llegaron muchos jóvenes interesados en conseguir empleo, entre ellos también llegó Sofía, una joven de 19 años quien preguntó el costo de los servicios de la agencia de empleo, uno de los encargados le dijo muy amablemente "no se preocupe señorita, sabemos que por ahora los jóvenes que buscan empleo cuentan con recursos para pagar nuestro servicio, pero hay una forma muy sencilla de arreglar eso, mire

usted, en el contrato que firmará con nosotros queda establecido que nos recompensará con su primer mes de sueldo".

Sofía estaba muy presionada por conseguir empleo, pues sus padres habían sido despedidos de la maquiladora que cerró en Coahuila, así que dudó un poco ante el ofrecimiento, sin embargo, le pareció demasiado tener que trabajar un mes sin recibir sueldo para pagarle a la agencia, así que pensó mejor la oferta y se rehusó a firmar el contrato.

Cuando llegó a su casa se encontró con sus amigos de la secundaria, quienes estaban muy alarmados porque muchos de los jóvenes de la comunidad habían decidido firmar el contrato, que sin duda era ventajoso para la agencia de empleos, así que Marcos quien también había asistido a la agencia a buscar empleo, le dijo a Sofía y sus compañeros "No podemos dejar que esta agencia convenza a los jóvenes de nuestra comunidad a firmar un contrato que los pone en desventaja, imagínense si alguien es contratado fuera de la comunidad, ¿cómo sobrevivirá en otro lugar sin pago?, así siempre terminará debiendo su sueldo". Luego, todos guardaron silencio y Sofía agregó "el firmar un mes de sueldo es demasiado, además, de esa forma no es claro el monto total de lo que está cobrando la agencia por colocarnos en un empleo, ¿no lo creen?".

Entonces, los jóvenes de la comunidad La Rosita decidieron organizarse para advertir a las personas a evaluar bien la oferta de la agencia, pues debido a la falta de empleo, seguramente habría mucha gente que aceptaría

las condiciones, a pesar de ser inequitativas para una de las partes.

El promotor preguntará, ¿ustedes denunciarían?, ¿por qué la gente no denuncia estos hechos?, y dará la palabra a los miembros del grupo. Después preguntará al grupo ¿por qué los jóvenes de la comunidad decidirían organizarse para emprender acciones para proteger los derechos de los miembros de su comunidad?

El promotor pedirá que se organicen en equipos de trabajo (dependiendo del tamaño del grupo) para discutir el caso y proponer alternativas de las acciones que los jóvenes deberían de llevar a cabo en su comunidad. Al terminar de discutir sobre las alternativas que identifican, el promotor le pedirá a cada equipo que nombren a un representante para que exponga las opciones de acción que identificaron en cada equipo. Mientras participan, el promotor identificará las constantes mostradas durante la discusión y anotará las acciones que fueron mencionando. Después hará una breve conclusión que refiera los siguientes elementos: a) Los jóvenes de la comunidad La Rosita deberán emprender una acción colectiva indeterminada que tiene por objeto reclamar judicialmente del demandado la reparación del daño causado a la colectividad, sin que necesariamente exista vínculo jurídico entre dicha colectividad y el demandado; b) La organización de las personas de la comunidad es indispensable para que la denuncia adquiera mayor fuerza; c) La denuncia de este abuso por parte de un prestador de servicios que afecta a la comunidad deberá presentarse ante Profeco.



### Preguntas de reflexión:

- ¿Cómo concibe la participación social?
- ¿Cómo impulsar la participación social de los jóvenes en actividades en pro de su comunidad?
- ¿Cuáles serían los temas de interés que motiven a los jóvenes a participar en acciones colectivas en beneficio de su comunidad?



### Cierre de la actividad:

El promotor pedirá al grupo que identifique un problema relacionado con el abuso de un prestador de servicios o proveedor en la comunidad, luego les pedirá que entre todos identifiquen tres aspectos importantes:

- ¿Cuál es el daño que causó (o causa)?
- ¿Cuál es la relación del grupo interesado en demandar el resarcimiento del daño?
- ¿Cómo organizarse para presentar una denuncia?

Al finalizar, el promotor comentará al grupo qué tipo de acción colectiva (acción difusa, acción colectiva o acción individual homogénea) es a la que se están enfrentando y explicará la razón.

### Notas a considerar para desarrollar la actividad

El promotor deberá:

- Dominar el tema, identificando los conceptos importantes; las características que definen el tipo de acción colectiva y las instancias a las que se debe presentar una denuncia.
- Identificar que el tema que se aborda en el caso implica alertar a los jóvenes respecto de situaciones de trata de personas. Por ello, si en la discusión se aborda el tema, el promotor deberá estar preparado para "alertar" a los jóvenes sobre el riesgo de atender a anuncios que pueden ser engañosos y ponerlos en riesgo de sufrir algún abuso, incluso un delito.
- Es importante que durante el cierre del tema se pregunte a los jóvenes, ¿por qué participar en acciones que protegen o benefician a la comunidad?, y que cada uno explique "sus motivos" para hacerlo.





**Título:**  
 Proteger los derechos de los demás es cuidar también nuestro derecho  
**Perfil:** Superior, Adultos y Adultos mayores  
**Tiempo:** 60 minutos



**Propósito del aprendizaje:**  
 Comprender la importancia de participar en acciones colectivas para la protección de sus derechos.



**Materiales:**  
 • Hojas de rotafolio y marcadores de colores



### Desarrollo:

El promotor le dirá al grupo “Acabo de leer una noticia muy conveniente para comentar con ustedes. Hoy por la mañana uno de mis vecinos me comentó que la gasolinera en la que suele comprar el combustible está cerrada, y que en una casa cercana había un letrero que decía: si usted ha comprado gasolina en este establecimiento seguramente le han cobrado más litros de los que le han despachado, por ello le pedimos se sume a nuestro esfuerzo por evitar

estos abusos” (será importante que el promotor tenga listo el letrero y lo ponga a la vista del grupo cuando comente la situación). (Ver anexo).

Después preguntará ¿existe alguna manera de identificar cómo afecta esta gasolinera a los consumidores?, y ¿por qué es importante contactar a los consumidores de esa gasolinera?, ¿ustedes denunciarían?, ¿por qué la gente no denuncia estos hechos?, ¿por qué la comunidad de vecinos se uniría para evitar que la gasolinera viole los derechos de los consumidores?, y dará la palabra a dos o tres participantes. Posteriormente preguntará ¿cuáles son las razones personales que cada uno de nosotros tiene para unirse a un grupo para realizar acciones en beneficio de todos?, y todos expondrán sus motivos personales para hacerlo o no. Mientras, el promotor tomará notas y a partir de éstas elaborará una conclusión que señale:

- a) los problemas que creemos sólo nuestros son también de otros;
- b) plantear y realizar acciones colectivas de problemas comunes permite tener más opciones para resolverlos;
- c) unir esfuerzos hace que el resultado sea mayor.

El promotor preguntará ¿por qué emprender una acción colectiva?, dos o tres participarán y luego él explicará que emprender una acción colectiva permite a los demandantes poder cubrir los gastos del juicio, además de pugnar por un monto de indemnización más justo, puesto que si lo hiciera una sola persona, seguramente la compensación sería mínima. También aclarará que una acción colectiva permite a los consumidores actuar ante circunstancias comunes para reclamar jurídicamente al demandado la reparación del daño y abstenerse de seguir realizando acciones que dañen los derechos de los consumidores.



### Preguntas de reflexión:

- ¿Por qué identificar los motivos personales para participar en acciones colectivas?
- En nuestra sociedad, ¿es común que las personas participen en acciones que benefician a su comunidad?, ¿por qué?
- ¿Cómo propiciar que las personas participen en acciones que benefician a la sociedad?

### Notas a considerar para desarrollar la actividad

El promotor deberá:

- Dominar el tema de acciones colectivas, conceptualmente y de acuerdo con su clasificación.
- Identificar previamente algún problema en la comunidad respecto de un proveedor de un servicio o producto, de forma que pueda orientar el análisis del problema y sugerir alternativas para emprender una acción colectiva.
- Identificar los motivos que cada miembro del grupo argumenta para participar o no en una acción colectiva, ya que a partir de ellos podrá elaborar los argumentos que le permitan persuadir a las personas de participar en acciones que tienen un beneficio común en la defensa de los derechos de los consumidores de su comunidad.
- Es importante que durante la discusión de las razones para denunciar o no el abuso de un proveedor, se oriente al grupo a la reflexión respecto de la responsabilidad que implica dejar pasar una violación a los derechos de los consumidores, pues el proveedor quedará impune ante dicha falta y probablemente eso genere nuevas y graves violaciones a los derechos de los consumidores en lo futuro.



### Cierre de la actividad:

El promotor pedirá al grupo que identifique algún problema que hayan tenido en su comunidad con algún proveedor de un bien o servicio, y que describan qué ha hecho cada quien al respecto, luego dará la palabra a quienes quieran comentar cómo actuó ante dicha situación. Después preguntará ¿qué podrían hacer ante tal situación?, dos o tres participarán, y después de que comenten el promotor planteará ¿qué acciones podrían realizar de forma conjunta todos los afectados por ese abuso del proveedor?, mientras algunos participan, el promotor anotará lo que van diciendo y elaborará una conclusión que precise: a) se debe presentar una denuncia del proveedor ante las autoridades; b) podrían unirse todos los afectados y presentar la denuncia de forma conjunta para que ésta tenga mayor fuerza; c) emprender una acción colectiva implica menores gastos personales y mejores resultados en la sentencia.

## Preguntas para el promotor respecto de las cuales anotará en su bitácora:

- 1) ¿Conoces a alguien que pertenezca a alguna organización de consumidores?
- 2) ¿Te gustaría formar parte de una organización?, ¿por qué?
- 3) ¿Cuáles serían los intereses que perseguiría tu organización?
- 4) ¿Sabías de la existencia de las acciones colectivas?
- 5) ¿Sabes de alguna acción colectiva que se haya iniciado?
- 6) ¿Qué asunto consideras relevante para proponerse como acción colectiva?

## Novedades:

- Profeco promovió 22 acciones de grupo contra varios proveedores.
- Tan solo de abril de 2011 a abril de 2012 la Procuraduría Federal del Consumidor presentó 11 acciones de grupo en contra de proveedores de diversos sectores.
- Profeco representa en suma a un total de 4,500 consumidores por un monto reclamado de \$150'750,136.00.<sup>8</sup>
- Se han presentado acciones de grupo en los siguientes sectores: siete en inmobiliario, cuatro en telecomunicaciones, cuatro en aeronáutico, cuatro en el sector mueblera, dos en publicidad engañosa y uno en manufactura.

AÑO	Nombre comercial	Consumidores representados	Monto reclamado
2007	Air Madrid	342	\$5,883,222.34
	Líneas Aéreas Azteca	620	\$2,213,534.06
2008	Corporación Técnica de Urbanismo	84	\$18,975,619.52
2009	Aero California	484	\$3,101,127.50
	Graciano y Asociados	80	\$26,489,070.22
	Aviacsa	1308	4,223,886.04
2010	Nokia México	121	\$415,093.42
	Azcué Muebles	669	\$12,947,643.02
	Mupen	49	\$1,086,852.20
	Construcciones y Edificaciones Andha	425	\$9,193,222.03
2011 (marzo)	Tu Casa Express	186	\$34,719,020.83
2011	Telcel	Indeterminado	Indeterminado
	Movistar	Indeterminado	Indeterminado
	Nextel	Indeterminado	Indeterminado
	Iusacell	Indeterminado	Indeterminado
2012	Adidas México	Indeterminado	Indeterminado
	CV Resorts	Indeterminado	Indeterminado
	Provisisa	70	\$17,699,649.30
	Marcas de renombre	Indeterminado	Indeterminado
	Ingenia muebles	28	\$225,049.71
	Grupo Rosendos	13	\$155,655.00
	Consorcio de Ingeniería Integral	21	\$13,420,491.23
TOTAL		4500	\$150,749,136.42

7

Los números son variables debido a que el efecto de la sentencia podría llegar a nuevos consumidores afectados en el incidente de ejecución de sentencia. Además, es de resaltar que en los casos de publicidad engañosa la Profeco actúa de oficio.

## Material audiovisual:

- Programa espiral. Canal Once. Entrevista con un abogado estadounidense experto en acciones colectivas, que trabaja a favor de la población latina, y una mesa de discusión con quienes idearon y construyeron la iniciativa <http://www.youtube.com/watch?v=rnKTFcrz-3tY> Duración 50:42
- Seminario de Acciones Colectivas. Participación del ministro José Ramón Cossío Díaz en el Seminario Acciones Colectivas organizado por la Suprema Corte de Justicia de la Nación y el

- Senado de la República <http://www.youtube.com/watch?v=Ro9n6nuTltw&list=PLC7281BBF-50C937AF&index=8> Duración 5:30
- Seminario de Acciones Colectivas. Participación del ministro Guillermo Ortiz Mayagoitia en el Seminario Acciones Colectivas organizado por la Suprema Corte de Justicia de la Nación y el Senado de la República <http://www.youtube.com/watch?v=Ro9n6nuTltw&list=PLC7281BBF-50C937AF&index=8>. Duración 5:33
- Seminario de Acciones Colectivas. Participación del doctor José Roldán Xopa en el Se-

- minario Acciones Colectivas organizado por la Suprema Corte de Justicia de la Nación y el Senado de la República <http://www.youtube.com/watch?v=Ro9n6nuTltw&list=PLC7281BBF-50C937AF&index=8> Duración 2:38
- 3 Videos. "Acciones colectivas". <http://www.youtube.com/watch?v=0btMQ5tOp1s> (Duración 22:32 minutos). Videos del programa Derechos en pugna sobre la reforma del 30 de agosto de 2011 respecto a las acciones colectivas, así como una breve explicación de las mismas.



## Tecnología Doméstica Profeco (TDP)

### Frutas enchiladas

Cumplir la realización de una meta no parece tan sencillo como uno quisiera, empezando por los recursos para llevarla a cabo, así como la organización para conseguirla, ordenando las actividades diarias. Trabajar en grupo, que no es lo mismo que trabajar en equipo, puede ser más complicado aún, o tan sencillo como uno lo desee. Lo cierto es que en el segundo caso se cuenta con más talento y más manos para poder lograrlo, “dos cabezas piensan mejor que una” dice el dicho, por eso la distribución de tareas hace la diferencia. Con una Tecnología Doméstica Profeco se puede demostrar la capacidad de organización que tiene un equipo, aunque se puede ver como algo sencillo, distribuir las tareas

entre todos los integrantes de acuerdo a sus conocimientos y habilidades, y lograr que todos trabajen al mismo ritmo y con la misma carga de trabajo, será el reto.

Ponerse de acuerdo no es fácil, pero la práctica hace al maestro. Además, es también la oportunidad de descubrir a los integrantes que pueden fungir como líderes del equipo, de definir las tareas que realizará cada integrante y aprender de los demás; de tal manera que con el tiempo, todos por igual puedan realizar cada tarea necesaria para lograr las metas de la organización.

El grupo de consumidores debe hacer una lluvia de ideas para detectar las tareas necesarias. Para el caso de la TDP propuesta pueden acercarse a la siguiente lista:

TAREAS	ENCARGADO (S) DE LA TAREA (INTEGRANTES DEL GRUPO)	FIRMA (S)	FECHA O PERIODO DE EJECUCIÓN
1. Ubicación de proveedores de ingredientes (calidad y precio)			
2. Utensilios disponibles, y cómo conseguir los no disponibles (dónde se ubican y cómo poder conseguir los faltantes)			
3. Lugar donde se realizará la TDP (espacio con instalaciones adecuadas: área de trabajo, higiene, agua limpia, luz, depósito de residuos, etc.)			
4. Preparación del área (espacio limpio, con los materiales necesarios)			
5. Lavado y selección de la fruta			
6. Desmondado (retirar cáscaras y semillas)			
7. Picado y licuado (de acuerdo con el producto a elaborar)			
8. Cocción (cumpliendo las condiciones de la técnica)			
9. Envasado (cumpliendo las condiciones de la técnica)			
10. Lavado de utensilios			
11. Limpieza del área			
12. Manejo adecuado de residuos			



# Frutas enchiladas

(mango, manzana y pera)

Fruta	Tratamiento c/ limón	Corte
Mango	No	Sin cáscara y en rebanadas de 1 cm de grosor
Pera	Sí	Sin cáscara, sin corazón y en rebanadas de 1 cm de grosor
Manzana	Sí	Sin cáscara, sin corazón y en rebanadas de 1 cm de grosor

## Ingredientes

- 1 kg de fruta lavada previamente (verificar el cuadro anexo)
  - ¼ de taza de jugo de limón (en caso de ser necesario)
  - 6 tazas de agua hervida o clorada
  - 2 tazas de azúcar morena
  - 3 cucharadas soperas de chile piquín preparado (no picoso)\*
- \*Se consigue en los molinos de chiles o en centros comerciales.

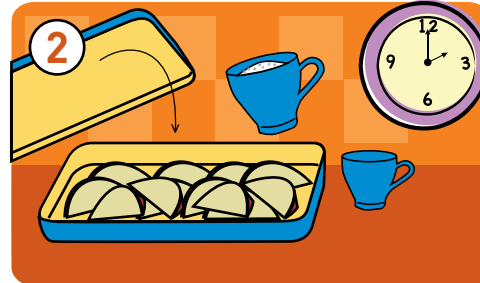
## Procedimiento

## Utensilios

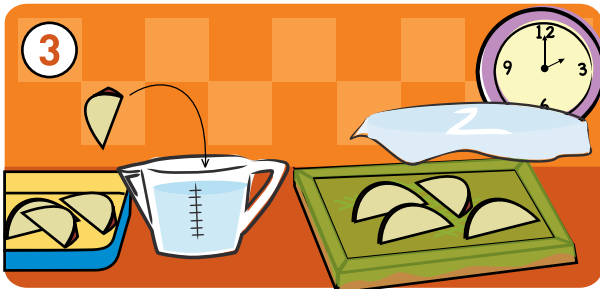
- taza (medidora de preferencia)
- cacerola sin tapa y de 2 l de capacidad
- pala de madera
- tenedor
- 2 recipientes de plástico o vidrio, de 1 l, con tapa. De preferencia extendidos.
- bastidor grande de madera con tela de mosquetero y 4 pinzas de madera para ropa
- medio metro de tela (velo o gasa)
- 1 bolsa de plástico (20cm x 30 cm)
- recipiente de plástico con tapa hermética o bolsas de papel celofán
- etiqueta adherible



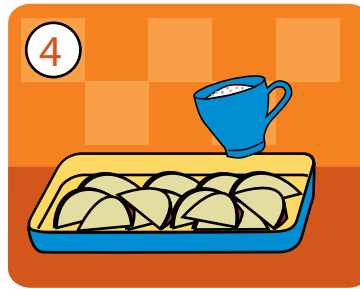
1 Verificar el cuadro anexo, y si la fruta lo requiere, una vez rebanada se coloca en el recipiente de 1 l con la mezcla de 4 tazas de agua y el jugo de limón, dejándola reposar por 15 min. para evitar el oscurecimiento.



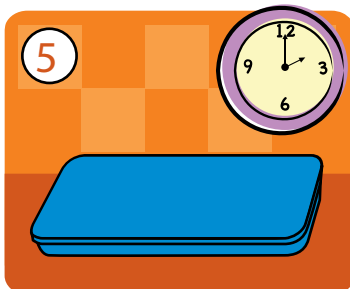
2 Al cumplirse el tiempo, la fruta se saca de la mezcla y se coloca en el recipiente de plástico extendido de la siguiente manera: una capa de fruta y una capa de azúcar hasta completar 1½ taza de esta última. Se tapa el recipiente y se coloca en un lugar fresco y seco por 13 horas (toda la noche).



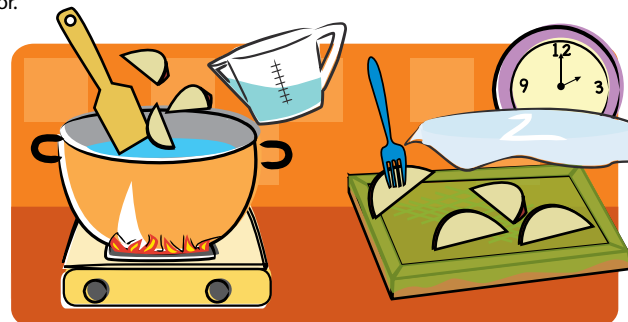
3 Transcurrido el tiempo se saca la fruta de una por una y al mismo tiempo se sumerge en 1 taza de agua, a modo de enjuague para eliminar el exceso de azúcar. La fruta se va colocando sobre el bastidor, separadas para facilitar el secado, se cubre con la manta y se expone al sol de 8 a 10 horas. El jarabe formado se tapa y guarda en un lugar fresco y seco (preferentemente en el refrigerador), reservando para su uso posterior.



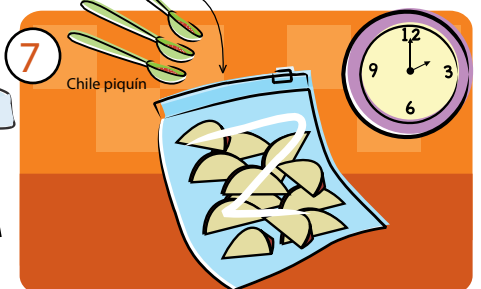
4 Después del tiempo de secado, en el recipiente extendido de plástico, nuevamente se alterna una capa de fruta y una de azúcar hasta completar ½ taza, se deja reposar por 14 horas en un lugar fresco y seco, repitiendo el paso 3.



5 Al término de este tiempo la fruta, aún tapada, se guarda en un lugar fresco por 14 horas.



6 Después, en la cacerola de dos litros se adiciona 1 taza del jarabe que se reservó, se pone a fuego bajo, se agrega la fruta sumergiéndola, se deja hervir por 2 minutos moviendo cuidadosamente para evitar que la fruta se rompa y procurando su completa inmersión. Se retira la cacerola del fuego, y con ayuda del tenedor se coloca la fruta una a una en el bastidor, se cubre con la tela y se expone al sol por 8 horas.



7 Por último, se ponen en la bolsa de plástico 3 cucharadas de chile piquín (15 g) con la fruta, se cierra la bolsa dejando aire dentro, agitando hasta que la fruta quede cubierta por el chile, se coloca la fruta sobre el bastidor limpio y se deja secar por 2 horas.

Rendimiento  
350 g por cada kg de fruta aprox.

Tiempo de elaboración  
3.5 días

### Conservación

Las frutas enchiladas se guardan en bolsitas de celofán o en recipientes perfectamente limpios y cerrados. Etiqueta indicando el nombre del producto, fecha de elaboración y de caducidad. El producto debe almacenarse en lugares frescos y secos para su mejor conservación.

### Caducidad

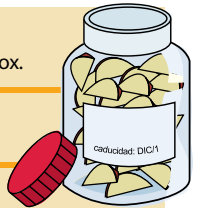
Las frutas elaboradas mediante esta tecnología se conservan hasta por un año.

En las Tecnologías Domésticas Profeco se consideran estas equivalencias:

- 1 cucharada (TBS: table spoon) = 15 ml
- 1 cucharadita (tea spoon) = 5 mililitros
- 1 taza = 250 mililitros

### Validación técnica

Miguel Ángel Meza Vudoyra, maestro en ciencias.



# PROFECO

TE DICE CÓMO CREAR TU

# ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES



## Pasos a seguir

- 1 Organízate
- 2 Tramita
- 3 Protocoliza
- 4 Inscríbete
- 5 Obtén
- 6 Intégrate

Las asociaciones de consumidores son grupos de ciudadanos reconocidos jurídicamente por el Estado mexicano, interesados en incidir en las políticas públicas e impulsar proyectos e iniciativas a favor de los consumidores.

¿Qué necesitas para crear una asociación de consumidores?



## Paso 1

Organízate, define y haz lo siguiente:

- Identifica los intereses o problemas que tienen en común con otros consumidores (familiares, vecinos, amigos, conocidos).
- Organízate en un grupo de trabajo para exigir el respeto de sus derechos como consumidor y para proponer soluciones conjuntas.
- Formaliza tu trabajo colectivo como asociación de consumidores.
- Decide el nombre y la misión (objeto social) de tu asociación.
- Elabora el acta constitutiva o estatutos. Este documento le da personalidad jurídica a la asociación y debe contener: objeto social; nombres

de los asociados y representantes legales; derechos y obligaciones de los integrantes, reglamento interno y domicilio legal.

- Considera que las organizaciones de la sociedad civil son entidades sin fines de lucro y que, por lo general, se financian con recursos públicos y privados, nacionales e internacionales. Si quieres recibir financiamiento del gobierno federal regístrate en Instituto Nacional de Desarrollo Social (Indesol). Si quieres recibir donativos deducibles de impuestos nacionales o internacionales, verifica que tu objeto social coincida con los requisitos y las actividades autorizadas por el Servicio de Administración Tributaria (SAT).



el Convenio de Concertación, el cual establece costos más accesibles para los trámites notariales de las organizaciones de la sociedad civil.

## Paso 4

### Inscríbete en el Registro Público de la Propiedad

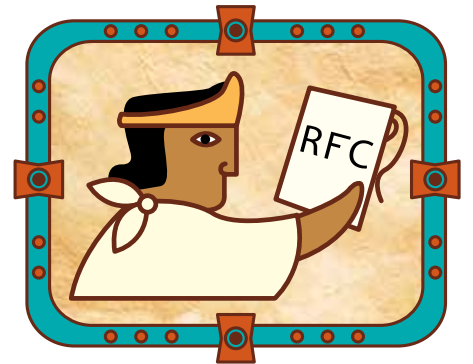
Esta actividad permite que la sociedad en general tenga acceso al acta constitutiva de la asociación, a fin de conocer el propósito y la forma como se constituyó.



## Paso 5

### Obtén el Registro Federal de Contribuyentes de la asociación

Consigue tu cédula de inscripción al Registro Federal de Contribuyentes en cualquier oficina del SAT.



## Paso 6

### Intégrate al Registro Federal de Organizaciones de la Sociedad Civil

Una vez constituida legalmente tu asociación, tramita en el Indesol la Clave Única de Inscripción (CLUNI), este trámite es requisito indispensable para que tengas acceso a los programas y estímulos económicos que te ofrece el gobierno federal.

## Paso 2

### Tramita el permiso para la constitución de sociedades

Acude a la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRED), tendrás que llenar un formato y presentar el nombre de tu asociación.

## Paso 3

### Protocoliza tus estatutos

Ve con un notario público, quien protocolizará y certificará el acta de constitución de tu asociación, Indesol dispone de una lista de notarios que se sujetan a las cuotas acordadas según

## ¿Cómo apoya Profeco a las asociaciones de consumidores?

### A través del área de Fomento de Asociaciones de Consumidores

- Te orienta para que puedas constituir tu asociación.
- Identifica y gestiona fuentes de financiamiento para tu asociación.
- Te mantiene informado sobre temas relevantes para los consumidores.
- Organiza foros de discusión y análisis.
- Difunde las actividades de tu asociación.
- Te pone en contacto con representantes de instituciones públicas y privadas.

### Para más información

- Teléfono del Consumidor  
5568 8722, DF y zona metropolitana, y 01 800 468 87 22, larga distancia sin costo en el resto del país.

- Área de Fomento de Asociaciones de Consumidores de Profeco

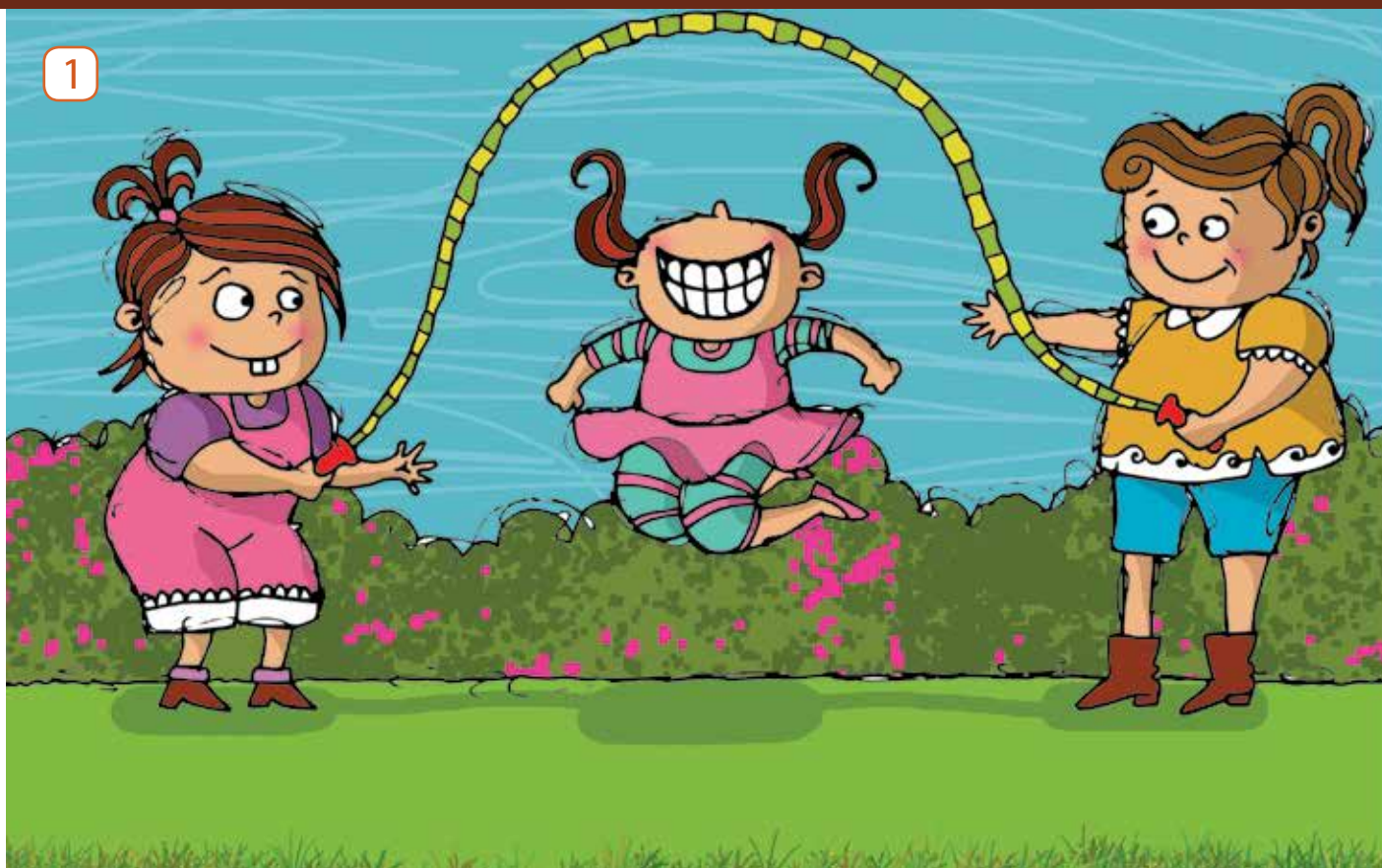
José Vasconcelos 208, piso 14, col. Condesa, C.P. 06140, México, D. F., [www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx), [asociaciones@profeco.gob.mx](mailto:asociaciones@profeco.gob.mx) Te. 5625 6629, 5625 6625 y 5625 6700 exts. 1429 y 1477

### Enlaces de interés

- Secretaría de Relaciones Exteriores (SER) Área de Participación Social, Tel. 3686 51 00 [www.sre.gob.mx](http://www.sre.gob.mx)
- Instituto Nacional de Desarrollo Social (Indesol) Tel. 5339 4226, 5554 0390 y 5554 0430 exts. 68221 y 68226 [www.indesol.gob.mx](http://www.indesol.gob.mx)

# Gigantes descalzos de la montaña

1



2



3



4





# Gasolinera



# Unidos todo se puede lograr





