

Tema 7

Profeco y sus servicios



Objetivo general:

- Que los consumidores conozcan los servicios que ofrece Profeco.

Objetivos específicos:

- Identificar los servicios de Profeco
- Explicar cómo utilizar los servicios de Profeco
- Describir los servicios que no competen a Profeco y las instituciones que los atienden

Introducción

Es muy importante que sepas que en nuestro país existe una institución responsable de defender nuestros derechos como consumidores cuando éstos han sido vulnerados por un proveedor que no cumple con las disposiciones de la ley. ¿Te imaginas qué sucedería si al comprar un producto, éste no funcionara y el vendedor se negara a devolverte tu dinero o a cambiarlo por uno en buen estado, si te obligaran a pagar

propina, si nadie exigiera a los fabricantes que sus productos tengan la calidad con que fueron ofrecidos, o cumplan con normas que protejan tu salud, que desconocieras los precios de los servicios que contratas porque no están a la vista? En pocas palabras, ¿Te imaginas cómo sería tu vida si consumieras a ciegas, sin saber realmente qué características tiene el bien o servicio que estás adquiriendo?

Desarrollo del tema

La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo público descentralizado de servicio social y es la institución encargada de defender nuestros derechos como consumidores. Asimismo, debe procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, con el fin de prevenir abusos y garantizar que las relaciones de consumo sean equitativas; el marco legal de la Procuraduría es la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).

Para cumplir con sus objetivos y brindar una efectiva protección de los derechos e intereses de los consumidores, Profeco cuenta con tres áreas: la Subprocuraduría de Servicios, la Subprocuraduría de Verificación y la Coordinación General de Educación y Divulgación. Éstas tienen atribuciones específicas para cumplir con la misión de la Procuraduría. A continuación se describen los servicios que ofrece cada una de ellas y cómo puedes hacer uso de los mismos:

1 Subprocuraduría de Servicios

La Subprocuraduría de Servicios trabaja para lograr la igualdad en las relaciones entre consumidores y proveedores, y en los casos que sea necesario ayudar a solucionar sus diferencias.

Para cumplir con su objetivo, esta área ofrece asesoría gratuita, recibe y gestiona las quejas y las denuncias de los consumidores; también realiza trámites como la supervisión de la publicidad para que no sea engañosa, coordina el registro de números telefónicos para evitar llamadas publicitarias; inicia procedimientos por infracciones a la ley, supervisa los procesos de conciliación y el registro o la cancelación de contratos de adhesión de los proveedores, entre otros.

A continuación describimos algunos medios que ponen a disposición de los consumidores.

Teléfono del Consumidor

Con más de 30 años en funcionamiento, el Teléfono del Consumidor es el principal instrumento de atención al público y el servicio que ofrece es el más reconocido y emblemático de Profeco. Desde su origen tiene como objetivo orientar al consumidor en sus compras diarias.

El Teléfono del Consumidor surgió para complementar la campaña Quién es quién en los precios, la cual desde entonces recopila el costo de productos en distintos establecimientos del país.

Esta línea brinda servicios muy útiles y gratuitos como:

- Comparativos de precios: averigua quién vende un producto a menor costo.
- Estudios de calidad: solicita los estudios realizados por el Laboratorio Profeco.
- Denuncias: recibe la información sobre los proveedores que afectan a tu comunidad.
- Tecnología Doméstica Profeco: recopila recetas para ahorrar o para establecer tu propio negocio.
- Delegaciones: pregunta cuál es la más cercana a tu hogar.
- Comportamiento comercial: pide información sobre diversos proveedores.

Para ponerte en contacto con el Teléfono del Consumidor marca el 5568 8722 para el DF y área metropolitana y el 01 800 468 8722, larga distancia sin costo desde el resto del país, en un horario de 9:00 a 19:00 horas de lunes a viernes y de 10:00 a 18:00 horas los fines de semana y días festivos. También puedes utilizar el servicio del Teléfono del Consumidor en Línea.

El programa de citas por teléfono tiene como finalidad que el consumidor no pierda tiempo al solicitar un servicio de Profeco, sino que mediante la programación de citas vía telefónica las personas se presenten en la delegación más cercana, sólo es necesario llamar al Teléfono del Consumidor o al Teléfono del Consumidor en línea <http://telefonodelconsumidor.gob.mx> para agendar una cita.

Conciliación en línea (Concilianet)

Concilianet®

Accede a concilianet.profeco.gob.mx para presentar una queja con proveedores que ya concilien en línea (la lista de éstos se puede consultar en la misma dirección electrónica). Este servicio permite que en lugar de acudir a la delegación a presentar una queja, y durante el tiempo que dure el procedimiento, uses una computadora con internet para hacer el trámite. ¡Cero filas, cero espera, cero papel!

Arbitraje

Es un procedimiento al que el consumidor y el proveedor se someten voluntariamente. La

Procuraduría funge como árbitro para dirimir la controversia que le sea planteada.

El arbitraje se puede solicitar directamente en cualquier Delegación o Subdelegación Profeco; o bien, una vez que haya concluido el procedimiento conciliatorio, si no se logró conciliación alguna, se exhorta a las partes (consumidor y el proveedor) a que designen a la Procuraduría como árbitro.

Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP)

Tienes la posibilidad de registrar tu número telefónico para no recibir llamadas con fines mercadotécnicos o publicitarios. Es fácil y rápido, sólo llama desde México, Guadalajara y Monterrey al 9628 0000 y desde el resto de la República Mexicana al 01 800 962 8000.

Dictamen

Cuando el proveedor no quiere conciliar con el consumidor, Profeco puede entregar a este último un documento llamado "dictamen" en el que se pone en pesos y centavos el monto que el proveedor debería darle al consumidor afectado. Con el dictamen, que es un título no negociable a favor del consumidor, se puede acudir a los tribunales competentes de manera más ágil.

Adicionalmente, se considera una bonificación que podrá ser desde 20% hasta 30% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen, dependiendo de las cantidades que el consumidor hubiera entregado al proveedor por el bien, producto o servicio contratado.

Publicidad

Los proveedores se valen de estrategias diseñadas para que, al momento de decidir su compra, el consumidor se incline por su producto o servicio. Por ello, Profeco efectúa monitoreos de la información desplegada en los medios masivos de comunicación, además de recibir y analizar denuncias que presentan tanto consumidores como proveedores con la finalidad de hacer un análisis de la publicidad que pueda ser lesiva a los derechos de los consumidores que señala la ley.

Uno de los propósitos de Profeco es que a través de la sustanciación de procedimientos en materia de publicidad, el proveedor que haya emitido publicidad engañosa o abusiva lleve a cabo su modificación, corrección o suspensión y que, en su caso, se le aplique alguna

Teléfono del Consumidor en Línea

de las sanciones, tales como multas, clausura de establecimientos o arresto del infractor.

De tal manera, lo dicho en la publicidad en los anuncios deberá ser veraz y comprobable. Si la publicidad engaña, confunde o induce al error, el consumidor puede denunciarla ante Profeco.

Contratos de Adhesión en línea



El proveedor que desee comercializar con los consumidores de bienes o servicios puede solicitar el registro o modificación de los contratos de adhesión, obligatorios o voluntarios.

Con esta nueva modalidad, que no desaparece el medio tradicional a través de ventanillas, todo el trámite es a través de internet, lo que resulta en múltiples beneficios para el proveedor, ya que:

- Se evita costos de traslados
- Se evita entrega de documentación física
- Se realiza el trámite desde cualquier punto con conexión a internet
- Se facilita el seguimiento del trámite en línea, aun para el registro tradicional
- Se reducen significativamente los tiempos de entrega de su contrato

Buró comercial de Profeco

Por medio de internet, en burocomercial.profeco.gob.mx puedes conocer el nombre de los proveedores con mayor número de quejas a nivel nacional de los sectores de telecomunicaciones, inmobiliario, aerolíneas, tienda departamental, de autoservicio, turístico, mueblera, montepío o casa de empeño, compañía de autofinanciamiento, gas natural, gas LP y ventas por internet.

También presenta la información sobre Procedimiento por Infracción a la Ley (PIL), esto es, aquel por el cual Profeco sanciona a los proveedores que violan la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Procedimientos por Infracciones a la Ley (PIL)

Es un instrumento jurídico a través del cual la Procuraduría sanciona a proveedores que tienen conductas contrarias o violatorias a la LFPC.

En ocasiones, en las visitas de verificación realizadas por Profeco, se detectan irregularidades cometidas por algunos proveedores. En estos casos, Profeco inicia un PIL que concluye

con la imposición de multas o clausuras. Asimismo, Profeco puede iniciar un procedimiento en contra de los proveedores que no cumplan un convenio, una conciliación o un arbitraje o cuando se violen las Normas Oficiales Mexicanas.

2 Subprocuraduría de Verificación

La Subprocuraduría de Verificación se encarga de vigilar y supervisar el cumplimiento de la ley en las relaciones entre proveedores y consumidores. Para lograr su objetivo cuida que se cumplan las disposiciones legales que son competencia de Profeco, por medio de visitas y operativos de verificación y vigilancia de establecimientos comerciales; asimismo, con el Laboratorio de Profeco evalúa la calidad de distintos productos. De encontrar irregularidades puede imponer sanciones como multas, clausuras e incluso la destrucción de productos y emite alertas para prevenir al consumidor sobre productos o comercios que puedan ser un riesgo.

De acuerdo con el marco jurídico aplicable se verifican los siguientes aspectos:

- Comerciales: revisa el precio del combustible
- Documentales: aprueba el modelo o prototipo de instrumento de medición
- Volumétricos: constata físicamente que las cantidades de despacho coincidan con lo solicitado
- Electrónicos: supervisa que no haya sido alterada la constitución electrónica del instrumento de medición
- De calidad y seguridad: comprueba que no se ponga en riesgo la vida o la salud de los consumidores

Además brinda asesoría a los proveedores para que cumplan con sus obligaciones.

Los servicios que proporciona a los ciudadanos esta Subprocuraduría son los siguientes:

Combustibles

Profeco verifica los establecimientos que expenden combustible al público en general, como estaciones de servicio o gasolineras y plantas almacenadoras y distribuidoras de gas LP, mediante un programa permanente con presencia en toda la República Mexicana.

El programa también promueve el buen comportamiento de los proveedores de combustible para que realicen una revisión periódica de los instrumentos de medición que utilizan para operaciones comerciales y cumplan con la normatividad vigente aplicable, principalmente la Ley Federal de Protección al Consumidor, la

Ley Federal sobre Metrología y Normalización y la NOM-005-SCFI-2005 sobre sistemas de despacho de combustible.

Con estas acciones se busca garantizar que las bombas de gasolina surtan litros de a litro, y se den kilos de a kilo en vehículos autotanques (pipas) y en repartidores de cilindros de gas LP. Cuando se detectan irregularidades en el funcionamiento de bombas despachadoras y cilindros de gas, se puede proceder a su inmovilización.

Establecimientos comerciales

Profeco se encarga de vigilar el comportamiento de establecimientos comerciales y realizar visitas de verificación para que el consumidor tenga la garantía de que los productos o servicios que ofrecen los proveedores se comercializan conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Entre los establecimientos que se visitan están principalmente aquellos dedicados a la venta de productos básicos como panaderías, carnicerías, pollerías, expendios de abarrotes y mercados. Las inspecciones también abarcan otros sectores, como el turístico, en el que se verifica el cumplimiento de normas en bares, restaurantes, hoteles y otros comercios ubicados en distintos destinos del país.

Si conoces algún establecimiento comercial que comete prácticas abusivas, denúncialo en Profeco.

Laboratorio Profeco

El Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor se dedica a elaborar estudios de calidad de productos de consumo generalizado y de impacto en la nutrición, seguridad y economía. Con esta información, el consumidor puede hacer mejores elecciones de compra, ya que en los estudios se evalúan distintos productos y se constata que cumplan con los requerimientos establecidos para considerarse seguros, que proporcionen información veraz, que no sean un riesgo para la salud y que contengan la cantidad e ingredientes que ostentan, entre otras variables.

Además, el Laboratorio Profeco está a la vanguardia en su género y se encuentra certificado en la norma NMX-ISO-9000-2000 y acreditado en la NMX-ISO-17025-2005, estándares que dan validez internacional a los resultados de sus análisis.

La Revista del Consumidor publica dos estudios de calidad al mes.

Servicios a proveedores

De la misma manera en que Profeco se preocu-

pa porque los consumidores conozcan sus derechos y obligaciones frente a los proveedores, también se preocupa porque los proveedores sepan cómo cumplir la Ley, por eso ofrece diversos servicios a los proveedores entre los que destacan los siguientes:

- Asesoría jurídica telefónica y personal.
- Solicitud de registro y/o modificación de registro obligatorio de contratos de adhesión.
- Solicitud de revisión, registro y/o modificación de registro de contratos de adhesión voluntarios.
- Solicitud de análisis y/o asesoría y/o capacitación en información comercial.
- Solicitud de verificación para ajustes por calibración de instrumentos de medición.

Alertas al consumidor

Se emiten cuando alguna de las autoridades competentes: Profeco (área de Verificación), Cofepris¹ (ver Anexo: "Lo que no le toca a Profeco") analiza un producto y determina que no se puede vender porque pone en riesgo la salud o integridad física de las personas; o bien, cuando alguna empresa detecta un problema en su producto e informa a las autoridades competentes.

Accede a http://www.profeco.gob.mx/verificacion/alertas_nvo.asp, donde la información se publica de inmediato, al igual que en boletines de prensa, en la Revista del Consumidor (impresa y en línea) y por medio de redes sociales, como Facebook y Twitter.

Calibración

Las personas físicas o morales que habitual o periódicamente ofrezcan, distribuyan, vendan, arrienden o concedan el uso o disfrute de bienes, productos o servicios (proveedores) que cuenten con instrumentos de medición, tienen la obligación de calibrar los mismos una vez al año para garantizar a los consumidores que los bienes que adquieren les sean entregados conforme a las disposiciones de la ley aplicable.

3 Educación y Divulgación

La Coordinación General de Educación y Divulgación (CGED) se encarga de fomentar una cultura de consumo inteligente y responsable por medio de la difusión y la enseñanza para que los ciudadanos estén informados. Para cumplir con sus objetivos, crea productos informativos que promueven los derechos de los consumidores y los pasos del consumo in-



Educación para el Consumo

teligente, y lleva a cabo acciones preventivas como la educación, la organización y la capacitación de consumidores.

La CGED cuenta con producción propia de televisión, radio e internet y, desde hace más de tres décadas, elabora contenidos que ayudan a mejorar la economía familiar y a tomar decisiones de consumo inteligente, como la Revista del Consumidor, la publicación emblemática de Profeco.

Los servicios que brinda la CGED son los siguientes:

Revista del Consumidor

Lleva más de 30 años refrendando un compromiso con los consumidores: brindar información de calidad, veraz y oportuna que reditúe de manera positiva tanto en la vida económica como familiar, y que equilibre la disparidad de las relaciones comerciales entre productores que pueden ser muy fuertes y consumidores desinformados.

La Revista informa sobre temas actuales de consumo, el resultado de los estudios de calidad, los comparativos de precios y sobre los derechos de los consumidores.

Durante los últimos años, la Revista del Consumidor ha experimentado una serie de cambios en su imagen con la intención de ser más atractiva, pero sobre todo útil para los consumidores. El sitio Revista del Consumidor en línea es parte de dichas transformaciones. En este espacio se difunde parte del contenido de la Revista, notas y todos los programas de Revista del Consumidor TV y Radio que se producen en los estudios de Profeco cada semana, y que se transmiten en la radio y la televisión nacional a través de tiempos oficiales. Además, se publican webcasts y podcasts especialmente diseñados para el público joven, así como información descargable y gratuita sobre el Platillo Sabio Profeco, la Tecnología Doméstica Profeco y los estudios

de calidad.

La Revista del Consumidor también cuenta con páginas en diversas redes sociales que continuamente difunden su contenido. En Facebook puedes unirte al perfil de la Revista. También puedes seguirnos en Twitter y observar los videos de Profeco que publicamos diariamente en el canal oficial en YouTube.

Brújula de Compra

Con esta herramienta Profeco te orienta en tus decisiones de compra. Te informa sobre diversos temas: comparativos de precios de diferentes productos, recomendaciones para cuidar tus finanzas en épocas de alto consumo, resultados de encuestas, información sobre diferentes conceptos económicos que empleamos en la vida diaria, etc.

Educación y Organización de Consumidores

Como parte de su labor preventiva y educativa, Profeco diseña estrategias didácticas, selecciona contenidos y programas educativos para impactar a los consumidores y generar cambios de conducta tendientes a modificar hábitos de consumo en beneficio personal y colectivo.

El Programa de Educación para el Consumo se imparte a las organizaciones de consumidores y a toda población en general y consta de doce módulos:

Unidad I. La sociedad de consumo

Tema 1. Consumo y consumismo

Tema 2. Publicidad, moda y diseño

Unidad II. Consumo responsable

Tema 3. Esfera individual, el consumidor

Tema 4. Esfera social, la sociedad

Tema 5. Esfera medioambiental, el medio ambiente

¹ Comisión Federal para la Prevención contra Riesgos Sanitarios.

Unidad III. Profeco, la Ley Federal de Protección al Consumidor y los derechos del consumidor

Tema 6. Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y derechos del consumidor

Tema 7. Profeco y sus servicios

Unidad IV. Antes de una compra: la prevención

Tema 8. La información

Tema 9. Los riesgos

Tema 10. Los contratos

Unidad V. Después de una compra: reacción

Tema 11. El resarcimiento

Tema 12. Organización y acciones colectivas

Para dichas sesiones se cuenta con el apoyo de distintos materiales didácticos.

Adicionalmente, la Dirección de Educación para el Consumo, de manera histórica, colabora con la SEP en la elaboración de materiales educativos, inclusión de temas de consumo en los libros de texto gratuitos y publicaciones, logrando así formar parte de la educación formal.

Asociaciones de Consumidores

Los consumidores tienen el derecho de agruparse y de usar su poder para lograr una relación equilibrada con sus proveedores de bienes y servicios. Al unirse pueden constituir una asociación de consumidores. Profeco ofrece asesoría a los interesados en formar asociaciones formales que funcionen de manera autónoma, que sean representantes de la sociedad civil, y se constituyan como auténticas interlocutoras dispuestas a dialogar con el Estado mexicano para participar en la toma de decisiones que afectan o podrían afectarlos como consumidores.

Las asociaciones de consumidores construyen un plan de trabajo vinculado al consumo, en torno al cual organizan sus actividades: estudian, investigan, proponen nuevas prácticas, previenen los efectos indeseables de algún fenómeno de consumo o promueven la permanente actualidad de las normas que influyen en los aspectos económicos, culturales o sanitarios del consumo. También adoptan estrategias y líneas de acción para: promover y difundir la cultura del consumo racional y sustentable, defender los derechos de los consumidores ante las instancias competentes, eliminar las prácticas asimétricas entre proveedores y consumidores, fomentar la seguridad y la calidad en el consumo de productos y servicios, y unir sus esfuerzos con los de otras agrupaciones para construir en el país un movimiento de consumidores sólido y estable.

Consejo Consultivo del Consumo



El 27 de abril de 2005 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo por el que se crea el Consejo Consultivo del Consumo, órgano interdisciplinario que tiene por objeto analizar diversos temas en materia de consumo y protección al consumidor, fomentar la participación de la ciudadanía y el ejercicio de sus derechos, así como proponer programas y acciones públicas relacionadas con las atribuciones de Profeco.

El Consejo Consultivo del Consumo lo integran el Procurador Federal del Consumidor, en carácter de presidente; el coordinador general de Educación y Divulgación, como secretario técnico; personas físicas con trayectoria y prestigio reconocidos en materia de consumo o en el ámbito económico, social o cultural de México, así como representantes de organismos y asociaciones de la sociedad civil involucradas en la problemática del consumo, quienes fungen como consejeros. También hay un representante de la Secretaría de Economía como invitado permanente y un representante de la Comisión Federal de Competencia y otro de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, como invitados.

Quién es quién en los precios



Es un programa desarrollado por Profeco que te ayudará a permanecer informado sobre los precios de productos y servicios para tomar decisiones de consumo inteligente y mejorar tu economía familiar.

Cuenta con tres herramientas:

1. Quién es quién en los precios: Con esta herramienta en línea descubre en qué establecimientos pagarás menos por tu lista del súper o por productos individuales.

2. Quién es quién en el envío de dinero: Descubre con qué empresa te conviene hacer envíos de dinero de Estados Unidos a México para recibir más pesos por tus dólares.

Avisos

En esta sección puedes encontrar los casos de proveedores en contra de los que se ha procedido legalmente www.profeco.gob.mx

Información para consumidores turistas

Para que tus vacaciones no se amarguen con sorpresas desagradables, Profeco creó este espacio en el que encontrarás tips para viajar sin contratiempos, webcasts, programas de tele y notas que te aclararán cuáles son tus derechos. No olvides que la planificación y la información evitarán que seas presa de los abusos de los malos proveedores.

Portal del Consumidor

Cómo quejarte, cómo presentar una denuncia, cómo se comportan las empresas, qué es la publicidad engañosa, cómo comprar mejor, cómo evitar las llamadas publicitarias, acceso a Procitel, a Concilianet y mucho más, es lo que encontrarás en este Portal. Entra a <http://www.consumidor.gob.mx/>

Palabras clave

Protección al consumidor. Conjunto de normas legales que promueven y protegen los derechos del consumidor en sus relaciones de consumo y una cultura del consumo responsable e inteligente.²

Subprocuraduría de Servicios. Área de Profeco que trabaja para lograr la igualdad en las relaciones entre consumidores y proveedores, y en caso necesario, ayuda a solucionar sus diferencias.³

Subprocuraduría de Verificación. Acciones de Profeco para cuidar el cumplimiento de la ley en las relaciones entre proveedores y consumidores, por medio de visitas y operativos de verificación y vigilancia.⁴

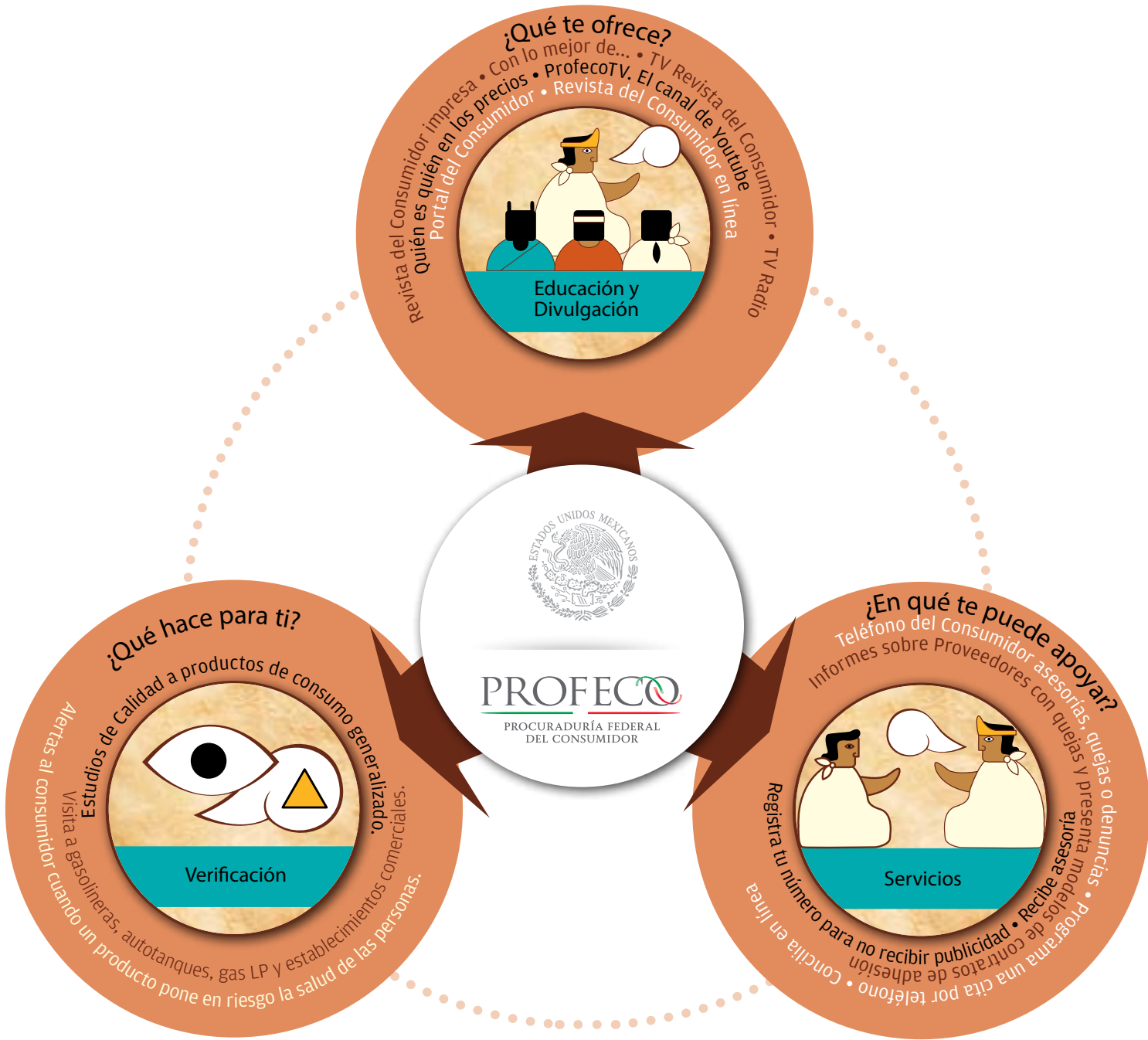
Coordinación General de Educación y Divulgación. Área de Profeco que se encarga de fomentar una cultura de consumo inteligente y responsable, por medio de la difusión y la enseñanza.⁵ Lo que no le toca a Profeco (Ver anexo).

2 Profeco. (2013). Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC). Consultada el 18-04-13, en http://www.profeco.gob.mx/juridico/normateca/m_normativo.asp

3 www.profeco.gob.mx

4 Idem.

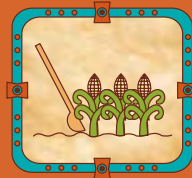
5 Idem.



Actividades por perfil



Título: Una dos tres por Profeco.
Perfil: Preescolar y Primaria 1
Tiempo: 60 minutos



Propósito del aprendizaje:
Conocer los servicios que ofrece Profeco



Materiales:
• Hojas y colores para colorear



Desarrollo:

El promotor contará la siguiente historia a los niños:

“Mi primo Marcos llegó ayer a la ciudad. Él vive

en Yucatán, un lugar donde hace mucho calor y hay unas pirámides construidas con piedra, ¿ustedes han visitado Yucatán?”, y dará la palabra a los niños, luego el promotor dirá: quienes han ido a Yucatán ¿qué más han visto?, y escuchará los comentarios.

“Bueno, pues mi primo Marcos me dijo que le enseñara la ciudad y le dijera qué lugares importantes están cerca de donde vivimos. Entonces salimos al parque que está cerca de la casa, corrimos mucho y nos divertimos tanto que ya no podíamos caminar, así que mi mamá pasó por nosotros para llevarnos a casa. Marcos, mi primo, estaba tan agotado como yo, pero sorprendido de ver tantos lugares bonitos y edificios muy altos, pero de pronto pasamos por uno que llamó su atención y nos preguntó -¿quiénes viven en ese edificio tan alto?, entonces mi mamá le dijo -nadie hijo, es un edificio del gobierno, es decir ahí trabaja la gente que protege nuestros derechos cuando al comprar... Mi primo Marcos, con carita de no entendí, le dijo a mi mamá, -¿no entiendo, ¿qué hacen las per-

sonas que trabajan en ese lugar?, entonces mi mamá que siempre sabe explicar las cosas, le dijo a Marcos. -Mira hijo, todos compramos cosas, ¿verdad?, yo les acabo de comprar un helado en el parque, ¿no es así?, -sí tía, -respondió Marcos-, -y está muy rico -agregó-. -Bueno -dijo mi mamá-, pues alguien tiene que vigilar que el señor que vende los helados no los dé caros, que nos dé el la cantidad y calidad por el que pagamos, que el helado se haya hecho con los ingredientes adecuados para que no te enfermes, ¿me entiendes?”

El promotor preguntará al grupo ¿ustedes entienden?, y esperará a que respondan y continuará con la narración “Marcos, quedó un momento en silencio y le dijo a su tía -pero ¿qué tiene que ver eso que me dices con el edificio que vimos? a lo que mi mamá respondió; que en ese lugar trabajan las personas que nos cuidan a todos los que compramos algo, también le dijo a Marcos que en ese edificio está Profeco, que es la que protege nuestro derecho a comprar cosas a un costo adecuado y en buenas condiciones de higiene.

Mi primo Marcos se echó a reír a carcajadas, y mi madre y yo nos quedamos sorprendidos, pues no sabíamos de qué se reía Marcos, cuando de pronto nos dijo -hubiéramos empezado por ahí tía -¿por dónde Marcos? y él la miró y le

dijo -por decirme que es el edificio de las oficinas de Profeco. Yo sé qué hace la gente que trabaja ahí, porque en Yucatán también existe una oficina cerca de mi casa, y ahí trabaja el papá de mi amigo Pablo. Entonces los tres seguimos riendo hasta llegar a casa.

El promotor preguntará ¿quién de ustedes ya sabía qué hace Profeco?, y dejará que los niños lo comenten, luego les explicará: “En Profeco nos dicen qué hacer si quienes nos venden algo, (por ejemplo lo que comemos) o nos dan un servicio (como el señor que nos corta el cabello) no cumplen lo que nos ofrecieron, por ejemplo, que no nos entreguen lo que nos ofrecieron (que nos den menos manzanas de las que pagamos) o nos den un mal servicio (que nos corten mal el cabello), si las personas no cumplen lo que ofrecieron podemos hacérselo saber a las personas de Profeco para que nos den lo que prometieron o nos regresen nuestro dinero. Profeco también le advierte a otras personas que quieran comprarles para que no se dejen engañar”.

El promotor preguntará a los niños ¿por qué es importante lo que se hace en Profeco?, y dejará que respondan y luego dirá “ahora que ya saben qué hace Profeco, pueden explicarle a sus padres que le hagan saber a Profeco cuando alguien que les vendió algo no cumpla lo que ofrecido”.



Preguntas de reflexión:

¿Por qué la explicación de qué se hace en Profeco fue a partir de la historia en que se ubican sus oficinas?

¿Por qué hablar con los niños de la institución a partir del trabajo que realiza?

¿Cuál es la intención de preguntar a los niños quién sabe algo de Profeco?

¿Por qué es importante que los niños comprendan de qué los protege Profeco?

¿Cómo explicar a los niños que Profeco les dice qué hacer en caso del incumplimiento de un proveedor?

¿Cómo explicar a los niños qué hace Profeco con palabras sencillas?



Cierre:

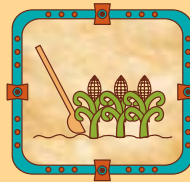
El promotor dirá a los niños “vamos a hacer un dibujo de lo que hace Profeco, ¿les parece?” Luego les proporcionará hojas y colores para que elaboren su dibujo, luego de 20 minutos les preguntará ¿quién quiere mostrarnos su dibujo y explicárnoslo? Y le dará la palabra a cada niño para que explique su dibujo, al final les dirá que “en Profeco se protegen sus derechos”.

Notas a considerar para desarrollar la actividad

- Es importante que los niños de este rango de edad comprendan qué hace Profeco, más que la forma como se organiza o conceptos específicos respecto de sus acciones.
- El promotor puede sugerir que quien tenga internet en su casa visite el sitio web acompañado de sus padres.
- El dibujo que realicen los niños mostrará lo que cada uno comprendió respecto de lo que hace Profeco, por ello el promotor tomará nota en su bitácora de lo que observe en los dibujos.



Título: ¡A La defensa de los derechos del consumidor!
Perfil: Primaria 2
Tiempo: 60 minutos



Propósito del aprendizaje:
 Conocer los servicios que ofrece Profeco



Materiales:
 • Hojas y colores para colorear
 • Brújula (Ver anexo)



Desarrollo:

El promotor preguntará: ¿ustedes saben qué es una brújula?, y dejará que los niños respondan. A partir de los comentarios el promotor tomará nota y elaborará una conclusión que refiera que una brújula es un instrumento que permite saber el lugar donde nos encontramos y tomar decisiones para saber hacia dónde nos dirigimos. Luego le entrega a cada niño una hoja y les pedirá que cada uno dibuje su propia brújula. Para ello les dará 10 minutos.

Después preguntará ¿qué compraron últimamente? y dejará que comenten, luego les preguntará ¿cómo tomaron la decisión de comprarlo? y dará la palabra a los niños para que comenten cómo tomaron esa decisión. Luego pedirá que en la brújula que dibujaron escriban lo que consideraron para tomarla.

El promotor estará atento de orientar a los niños para identificar al menos cuatro criterios que consideraron para tomar esa decisión y que los coloquen en cada uno de los cuatro puntos de la brújula, tal como se muestra en la imagen. Brújula (Ver anexo).

Después le pedirá a cada uno de los niños que muestre su brújula y explique cuáles son las cosas que le llevaron a tomar esa decisión de comprar lo que comentaron al grupo, y lue-

go les preguntará ¿para qué usar una brújula?, y dejará que comenten sus ideas. A partir de sus argumentos el promotor elaborará una conclusión respecto de la importancia de recibir orientación para tomar las mejores decisiones al comprar.

Luego preguntará al grupo ¿han escuchado hablar de Profeco?, ¿qué han escuchado?, y permitirá que los niños comenten lo que han escuchado y al finalizar dirá “Profeco es una institución que orienta a las personas para que sepan comprar y vigila que las personas que ofrecen un servicio o venden un producto no cometan abusos hacia la gente que compra sus productos, por ello, es importante que ustedes y sus padres se acerquen a Profeco en caso de tener dudas sobre lo que compran”.



Preguntas de reflexión:

- ¿Por qué es importante que las personas conozcan que Profeco proporciona asesoría?
- ¿Cuáles son las vías para solicitar la asesoría de Profeco?
- ¿En qué temas proporciona asesoría Profeco?
- ¿Qué significado tiene la brújula en Profeco?
- ¿Por qué los niños deben reflexionar sobre sus decisiones de consumo?



Cierre:

El promotor explicará a los niños “es nuestro derecho que cuando compramos o contratamos un servicio, nos permitan elegir sin presionarnos para comprar, que nos digan todo lo que requerimos saber sobre lo que compramos, y que en caso de que el artículo que compramos presente algún defecto o que no funcione se nos devuelva el monto pagado”.

Luego pedirá a los niños que escriban una “historieta” en la que representen lo que para ellos significa la defensa de los derechos de las personas al comprar, para ello les entregará unas hojas engrapadas (dobladitas y engrapadas por el centro a manera de cuadernillo) y les da 20 minutos.

Al terminar pedirá a los niños que las coloquen al centro del lugar donde se realizó la sesión y le pedirá a cada niño que tome una que no sea la suya para leerla, luego de cinco minutos el promotor les pedirá que intercambien la historieta que tienen con otro de sus compañeros. La dinámica se repetirá hasta que todos conozcan todas las historietas.

Notas a considerar para desarrollar la actividad

- Es importante que el promotor conozca los canales y temas en que Profeco brinda asesoría, y que al explicarlo cuide que la explicación sea clara para los niños.
- Es importante que durante la exposición de las brújulas que elaboraron los niños, el promotor esté alerta a identificar ¿en qué basan sus decisiones de consumo?, por ejemplo, si algún(os) niño(s) expresa que un elemento de decisión es la moda, el promotor, a través de preguntas, provocará la reflexión sobre la inconveniencia de dejarse llevar por la moda para decidir qué comprar.



Título: ¿De qué nos quejamos?
Perfil: Secundaria y Media superior



Tiempo: 60 minutos
Propósito del aprendizaje: Conocer los servicios que ofrece Profeco



Materiales:
 • Hojas de rotafolio y plumones o marcadores



Desarrollo:

El promotor preguntará los jóvenes ¿ustedes se han quejado de alguien o de algo últimamente?, dará la palabra a los muchachos e irá tomando notas. Luego les dirá “fíjense que la gente se queja de las empresas que proveen servicios o fabrican productos, ¿quieren saber de qué empresas se queja más la gente?, pues entren al sitio burocomercial.profeco.gob.mx de Profeco y visiten el Buró comercial de Profeco. Ahí encontrarán el nombre de los proveedores con mayor número de quejas a nivel nacional de diversos servicios”.

Después preguntará ¿cuál será el motivo más frecuente de queja que tiene la gente al comprar o contratar un servicio?, por ejemplo, en la contratación de servicios de telefonía o de gas. Escuchará tres o cuatro opiniones y comentará con el grupo que el motivo más frecuente de queja de los consumidores es la negativa a la rescisión de un contrato, es decir, poder terminar la contratación de un servicio, negativa a la entrega de un producto o de proveer el servicio contratado o cobro de cuotas extraordinarias; preguntará ¿han estado en alguna situación en que tengan que cumplir un contrato por negativa de la empresa a su cancelación?, ¿no les han cumplido en la entrega de un producto o servicio? o ¿les han hecho cobros extra a lo acordado?, dejará que expresen su opinión y a partir de sus argumentos el promotor elaborará una conclusión que precise la importancia

de recurrir a las instancias correspondientes a denunciar el abuso de proveedores.

El promotor dirá “ahora vamos a elaborar nuestra propia lista de los proveedores de nuestra comunidad, de los que hemos tenido alguna queja, para ello necesito que a manera de lluvia de ideas vayamos elaborando la siguiente lista”:

- **Nombre del proveedor** ¿Cuál es la queja?
- **Número de quejas*** Cómo se han resuelto

*Cuando un miembro del grupo explique la queja, el promotor preguntará al grupo si alguien más tiene esa queja del proveedor.

Al terminar la elaboración del listado el promotor preguntará ¿qué se puede hacer ante esas quejas de los proveedores? y sugerirá presentar las quejas ante Profeco.



Preguntas de reflexión:

- ¿Cuáles son las razones para denunciar a un proveedor?
- ¿Cuáles son las razones por las que no se denuncia un abuso de un proveedor?
- ¿Por qué es importante impulsar la cultura de la denuncia en nuestra sociedad?



Cierre:

El promotor explicará: “la Procuraduría Federal del Consumidor es la institución encargada de defender nuestros derechos como consumidores, para ello se requiere de la participación ciudadana en la denuncia de los abusos de proveedores, para que la institución pueda emprender acciones que propicien la responsabilidad social y el compromiso ético de las empresas”.

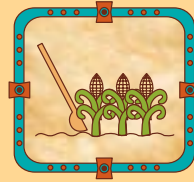
Luego cuestionará al grupo respecto de cuál es la vía para presentar la denuncia de un proveedor, y escuchará lo que los jóvenes saben al respecto, después explicará las vías y proceso para presentar una denuncia ante Profeco.

Notas a considerar para desarrollar la actividad

- Es importante advertir que al inicio de la actividad se pretende situar a los jóvenes en el análisis de una “queja”, porque uno de los propósitos pedagógicos del tema es propiciar una cultura de la denuncia en nuestra sociedad, lo cual es necesario para impulsar la participación ciudadana para afrontar los problemas actuales.
- Al hablar con los jóvenes de la importancia de denunciar los abusos de los proveedores se promueve que las nuevas generaciones sean aún más críticas e impulsen una transformación social.
- El énfasis de la actividad con jóvenes debe estar en reflexionar respecto de la importancia de la denuncia ante Profeco, lo cual favorecerá la habilidad de actuar asertivamente, no sólo ante situaciones de abuso de los proveedores, sino de otros abusos de que son objeto, incluyendo aquellos cometidos por la autoridad, lo que permitirá que ellos reconozcan su capacidad de impulsar un cambio en su vida personal y en la sociedad.



Título: ¿Cómo éramos hace treinta años?
Perfil: Superior, Adultos y Adultos mayores



Tiempo: 60 minutos
Propósito del aprendizaje: Conocer los servicios que ofrece Profeco



Materiales:
 • Hojas de rotafolio, hojas de reuso, lápices y plumones
 • Anuncios (Ver anexos)



Desarrollo:

El promotor preguntará ¿alguna vez se han sentido engañados por un proveedor?, ¿denunciamos cuando un proveedor no cumple lo que nos ofreció?, ¿por qué?, luego les dará la palabra a los que quieran comentar al respecto, y a partir de los comentarios elaborará una conclusión que señale que generalmente las personas no denunciamos el incumplimiento o irregularidad en la contratación de un servicio o la compra de un producto, debido a que se considera una pérdida de tiempo, y no se tiene la certeza de obtener un resultado favorable. Sin embargo, el no denunciar la violación de nuestros derechos como consumidores, es dejar impune una falta, que se repetirá con otras personas, sin que el responsable reciba una sanción por ese hecho, y eso se vuelve lo “común”.

Luego les explicará que hace más de treinta años nadie podría creer que empresas poderosas tuvieran que mejorar sus prácticas comerciales y ofrecer condiciones justas a sus clientes. Entonces le preguntará al grupo ¿us-

tedes recuerdan las implicaciones de comprar a través de un crédito hace treinta años? o ¿qué opciones había para hacer una aclaración o reclamo de un cobro injusto?, luego dejará que expresen sus ideas y al final les preguntará ¿hace treinta años había mensajes en los medios de comunicación alertando a la gente sobre los abusos de los proveedores?, ¿por qué?, ¿ha cambiado nuestra sociedad en treinta años en materia de protección a los derechos del consumidor? Los participantes expresarán sus opiniones y el promotor elaborará una conclusión que señale que a partir de la legislación en materia de los derechos del consumidor y de la creación de Profeco, en nuestra sociedad se reconoce y asume que como consumidores tenemos derechos. El promotor pondrá a la vista del grupo imágenes de los primeros anuncios de Profeco en medios escritos y en televisión.

También explicará que Profeco recibe denuncias de proveedores que violan los derechos del consumidor, pueden ser anónimas; divulga información respecto de estudios de calidad y comparación de precios para proporcionarles a los consumidores elementos para tomar decisiones informadas respecto de su consumo. Además, Profeco impulsa la educación para el consumo responsable.

Finalmente, el promotor le pedirá a cada uno

que elabore una remembranza de cómo era la sociedad hace treinta años. Para ello les dará 20 minutos y sugerirá que piensen en ¿cuál era la forma de comunicarnos?, ¿qué canciones escuchábamos?, ¿qué artículos eran los que más se vendían?, ¿cuántas, y cuáles eran las marcas de jabón o de pasta de dientes que había?, ¿cómo eran los anuncios que transmitían por televisión?, ¿cómo nos trataban las grandes compañías que ofrecían servicios de telefonía, gas, televisión de paga?, ¿cómo elaboramos el presupuesto familiar?, ¿reciclabamos cosas?, ¿existía el papel de reuso?, ¿hablábamos de cuidado del medio ambiente o de especies en peligro de extinción?, ¿había campañas para cuidar el agua?...

Al terminar los escritos el promotor pedirá, a quien así lo desee, que compartan con el grupo su remembranza; después planteará nuevamente la pregunta ¿en qué ha cambiado nuestra sociedad?, y orientará la discusión en torno a los cambios que en tan sólo casi cuatro décadas se han dado, principalmente respecto de las relaciones entre proveedores y consumidores, el aumento en el mercado de marcas de distintos productos, el contenido de la publicidad y su impacto, la cultura de protección al medio ambiente y los recursos naturales, así como de la administración del presupuesto familiar.



Preguntas de reflexión:

- ¿En qué ha contribuido Profeco con la sociedad mexicana?
- ¿En qué han cambiado las relaciones entre proveedores y consumidores?
- ¿Cómo contribuimos de manera personal al cambio en las relaciones con los proveedores?



Cierre:

El promotor señalará que “desde hace más de tres décadas, a través del Teléfono del Consumidor, se proporciona atención al público, ¿quién no recuerda el emblemático anuncio del Teléfono del Consumidor de Profeco, que inició como parte de una campaña para alertar a la gente sobre el precio de los productos en distintos establecimientos?, pues ahora ya no sólo tenemos una línea telefónica, sino la posibilidad de estar en contacto con Profeco y acceder a sus servicios a través de internet, ya que a través del Portal del Consumidor puedes presentar tu denuncia respecto de publicidad engañosa, o asesorarte para saber cómo comprar mejor, o cómo evitar llamadas publicitarias y tener acceso a Procitel y Concilianet, para ello entra a <http://www.consumidor.gob.mx/>, y como siempre ponte en contacto con nosotros a través del Teléfono del Consumidor, marca el 5568 8722 para el DF y área metropolitana y el 01 800 468 8722, larga distancia sin costo desde el resto del país, en un horario de 9:00 a 19:00 horas de lunes a viernes y de 10:00 a 18:00 horas los fines de semana y días festivos. También puedes utilizar el servicio del Teléfono del Consumidor en Línea”.

Notas a considerar para desarrollar la actividad

- Es muy importante que la elaboración de la Remembranza se oriente a partir de los planteamientos sugeridos, pues la intención es dirigir la reflexión de los consumidores respecto de las necesidades que se tienen de cuidar y aprovechar los recursos naturales, la importancia de hablar del presupuesto para realizar compras, el cambio en el mercado como determinante para educar y hacer el análisis crítico de la publicidad, así como el impulso que ha dado Profeco a la protección de los derechos del consumidor, pues ha sido la institución encargada de concretar la política pública en materia de consumo.
- El análisis que se realiza a través de la actividad está orientado a generar la reflexión respecto de la importancia de la institución por su contribución al cambio social, por ello los énfasis en la misión, servicios y resultados de Profeco son las pautas del discurso durante la sesión.

Novedades:

- Derivado de la denuncia que realizó una asociación de consumidores, fue retirada la publicidad de la empresa Coca Cola, que además fue sancionada por Cofepris y por Profeco, pues era engañosa y representaba un riesgo para la salud. La denuncia contra la campaña “149 calorías”, difundida por diversos medios, publicitaba la bebida con frases como “149 calorías de felicidad”, “149 calorías para disfrutar”. La denuncia se centró en señalar el riesgo para la salud que significa la promoción de un mayor consumo de calorías, considerando que se dirige a una población que presenta un consumo excesivo de calorías y poca actividad física. El anterior es un ejemplo de cómo una denuncia puede modificar un anuncio y beneficiar a un sector importante de la población.
- Consumers International. La voz global de los consumidores. Noticias. (2012). En <http://es.consumersinternational.org> Recuperado el 26 de agosto de 2013.

es.consumersinternational.org Recuperado el 26 de agosto de 2013.

- En junio de 2013 Profeco llamó a la empresa Volkswagen de México para hacer un llamado a revisión a todos los consumidores que hubieran adquirido un auto TheBeetle, en su versión sport 2012-1013, debido a que el Sistema de control del ocupante presentaba fallas: en caso de que en el asiento del copiloto hubiera humedad y un asiento para niños, es posible que el sistema de control no funcionara, por lo que la funcionalidad de desactivación automática de la bolsa de aire para pasajero no podría operar correctamente. La Red de Alerta Rápida es fundamental para prevenir a la población sobre los posibles daños que un producto o servicio puede causar.
- Profeco. Red de Alerta Rápida (2013). En http://www.profeco.gob.mx/alertas/alertas13/junio13/Beetle_2012-13.pdf Recuperado el 26 de agosto de 2013.

Material audiovisual

¿Qué es Profeco? En un minuto se describen las funciones generales de la Procuraduría Federal del Consumidor. <http://www.youtube.com/watch?v=-56QRgS9ZF8> (Duración 1:13)

Las funciones de Profeco: la periodista Estela Livera entrevista a una funcionaria Profeco, y nos hablan acerca de nuestros derechos como consumidores, así como las funciones que realiza Profeco <https://www.youtube.com/watch?v=Ku7zaCufuAY> (Duración 7:40)

El Teléfono del Consumidor y Concilianet estrenaban centro de servicios: La Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) celebraba 35 años como institución al servicio de México, y 30 de su Teléfono del Consumidor con un nuevo centro de atención telefónica desde el cual ofrece información a todo el país. <https://www.youtube.com/watch?v=H0VspfbDy8I> (Duración 4:33)



Tecnología Doméstica Profeco (TDP)

A 37 años de su nacimiento, Profeco cuenta cada vez con más servicios; adaptándose a las nuevas tecnologías y a las demandas del consumidor, alertando de forma rápida acerca de la seguridad de productos, así como a innovar en materia de capacitación tomando en cuenta a los proveedores. Aun con la evolución de sus servicios, la Tecnología Doméstica Profeco no deja de ser útil a muchos con-

sumidores. Desde los años ochenta, estas técnicas han sido el principio para su elaboración casera, también como material didáctico en el salón de clases, así como para optimizar los recursos de huertos escolares y familiares, incluso para aumentar los ingresos familiares o de una organización, dando valor agregado a productos locales; también han sido solicitadas por programas de radio y televisión para su difusión.

La Tecnología Doméstica Profeco es una herramienta didáctica con la que se puede abordar y ejemplificar el tema del consumo responsable.

Limpiador multiusos

Ahorra hasta un 60% de su precio comercial

Utensilios

- Cubeta de plástico
- Cubrebocas
- Cuchara sopera
- Embudo
- Palo de madera
- Cuchara cafetera
- Envase de plástico
- Guantes de hule.

*Estos ingredientes se consiguen en droguerías.

Ingredientes

- 4 litros de agua
- 5 cucharadas de lauril sulfato de sodio (75 g)*
- 4 cucharadas de formol (60 ml)*
- 2 cucharadas de esencia de naranja (30 ml)*
- ½ cucharadita de colorante vegetal azul*
- 4 cucharaditas de hidróxido de sodio (10 g)*

Rendimiento

5 litros aproximadamente

Tiempo de elaboración

10 minutos

Conservación

Almacena el limpiador multiusos en un lugar fresco y seco, fuera del alcance de los niños.

Caducidad

1 año

En las Tecnologías Domésticas Profeco se consideran estas equivalencias:

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

Validación técnica

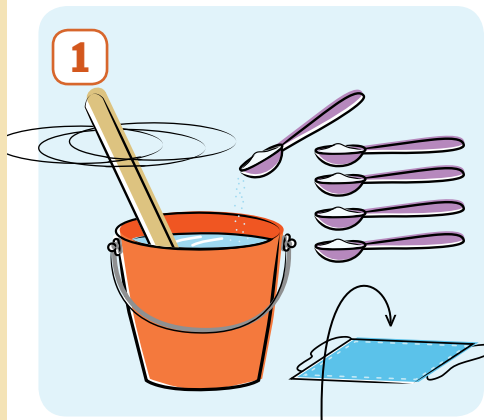
Miguel Ángel Meza Vudoyra, maestro en ciencias.

Modo de uso

Diluye un chorrito de limpiador en una cubeta para limpiar pisos o paredes. Para superficies más difíciles, como las de la cocina, puedes utilizarlo sin rebajar.



Procedimiento



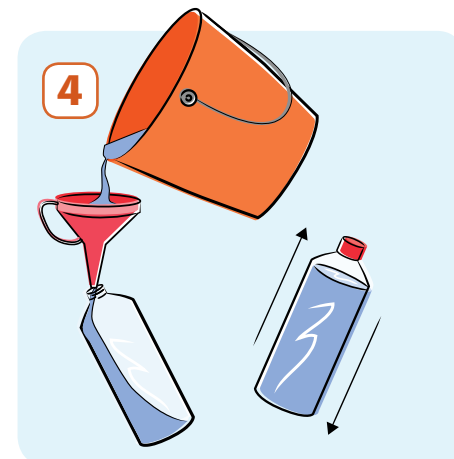
1 Antes de empezar, colócate el cubrebocas para evitar irritaciones en nariz y garganta. Vierte en la cubeta 2 y medio litros de agua y disuelve el lauril sulfato de sodio agitando con el palo de madera suavemente para que no se forme espuma.



2 Agrega hidróxido de sodio (sosa) y continúa revolviendo con mucho cuidado y despacio hasta que se deshaga el compuesto.



3 Agrega el formol, la esencia y el colorante. Agita suavemente hasta que adquiera un color uniforme.



4 Con ayuda del embudo vierte la mezcla en la botella de plástico, inclinándola para que resbale por las paredes y evitar que se forme espuma. Rellena el envase con el agua restante. Tapa y agita suavemente para que se distribuya perfectamente el color en el limpiador.

ANEXOS

Lo que no le toca a Profeco

Quedan exceptuadas de las disposiciones de la LFPC, los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil y los servicios que presten las sociedades de información crediticia.

Además, quedan excluidos los servicios regulados por las leyes financieras que presten las instituciones y Organizaciones cuya supervisión o

vigilancia esté a cargo de las comisiones nacionales Bancaria y de Valores; de Seguros y Fianzas; del Sistema de Ahorro para el Retiro o de cualquier órgano de regulación, de supervisión o de protección y defensa dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Por lo anterior, así como Profeco trabaja para defender los derechos de los consumidores, prevenir abusos y garantizar las relaciones de consumo justas, existen otras instituciones para atender a la población en temas financieros, de salud, de prevención de riesgos sanitarios, como las siguientes:

Institución	Función/Acciones	Ley que regula sus acciones
<p>Condusef Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Institución pública dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.</p>	<p>Orientar, informar y promover la educación financiera Atender y resolver las quejas y reclamaciones de los usuarios de servicios y productos financieros.</p>	<p>Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros</p>
<p>Cofepris Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios Órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud.</p>	<p>Regular, controlar y fomentar las condiciones sanitarias en el país.</p>	<p>Ley General de Salud</p>
<p>Senasica Sistema Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria</p>	<p>Regular, administrar y fomentar las actividades de sanidad, inocuidad y calidad agroalimentaria, reduciendo los riesgos esenciales en materia agrícola, pecuaria, acuícola y pesquera, en beneficio de los productores, consumidores e industria.</p>	<p>Ley Federal de Sanidad Animal. Ley Federal de Sanidad Vegetal. Ley General de Pesca y Acuicultura Sustentables. Ley de Productos Orgánicos Ley de Bioseguridad de Organismos Genéticamente Modificados. Ley Federal sobre Metrología y Normalización Ley General de Vida Silvestre Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente Ley General de Salud Ley de Organizaciones Ganaderas</p>
<p>Ifetel Instituto Federal de Telecomunicaciones Órgano constitucional autónomo.</p>	<p>Encargado de regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente y la cobertura social amplia de las telecomunicaciones y la radiodifusión en México.</p>	<p>Artículo 28 constitucional</p>
<p>Profepa Procuraduría Federal de Protección al Ambiente. Órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) con autonomía técnica y operativa.</p>	<p>Regular las actividades industriales riesgosas, la contaminación al suelo y al aire, y el cuidado de los recursos naturales.</p>	<p>Ley Federal de Responsabilidad Ambiental.</p>
<p>Cofeco Comisión Federal de Competencia.</p>	<p>Proteger el proceso de competencia y libre concurrencia mediante la prevención y eliminación de prácticas monopólicas y demás restricciones al funcionamiento eficiente de los mercados para contribuir al bienestar de la sociedad.</p>	<p>Ley Federal de Competencia Económica.</p>

Actividad Primaria 2

¡A la defensa de los derechos del consumidor!

Brújula para tomar decisiones de compra

¿Es útil?

Precio

Duración

Materiales con los que está hecho



**revista del
consumidor**

VOLUMEN I NUMERO I NOVIEMBRE DE 1976
EJEMPLAR \$ 10.00

DE COLECCION Y CONSULTA
ESTA PUBLICACION NO ADMITE ANUNCIOS

- 50 Consejos para Comprar un Coche Usado.
- Ventas a Domicilio: generalmente es compra innecesaria.
- La Ley de protección al consumidor es suya, conózcala y hágala valer.

¿CUAL COMPRO?
UNAS SON MEJORES QUE OTRAS.

¡Esté alerta!

Los envases y etiquetas ayudan a reconocer las propiedades de los artículos ofrecidos en el mercado. Manejados capciosamente, sin embargo, pueden inducir a engaños.

Nuestro propósito aquí no es tanto el de atacar a alguna marca o producto en particular, sino establecer, como lo hemos dicho antes, un diálogo de equidad y justicia entre los que compran y los que venden... para beneficio de todos.

No malgaste su tiempo y dinero (no están las cosas para hacerlo) en perseguir un determinado lema inscrito en las pilas que adquiera. Nuestras pruebas de laboratorio indican que las diferentes leyendas no corresponden necesariamente a las mejores o peores calidades del producto. Por lo pronto, no descubrimos diferencia alguna entre la que figura arriba y las "para transistores" del mismo fabricante.

Parecen estar de moda frases como ésta. Preguntamos, no obstante, con qué consiste prácticamente y quién hará válida la garantía una vez roto el sello de fábrica que figura en la foto superior del centro? Aún más, ¿cómo puede probar un comprador que la pila duró "menos de lo esperado" y que esto se debió principalmente a defectos de fabricación?



¿Y ésta, por qué no está garantizada?

Hablemos claro. Cuando alguien compra una pila está interesado en adquirir la energía que haga funcionar de la mejor forma sus aparatos, y en los momentos en que los necesite. ¿Cómo puede, entonces, el público conocer la eficacia y duración de cada pila -llegar a tener un buen criterio de compra- con lemas tales como "gran poder", "alto poder", "poder plafeado", "super transistor" y otros comúnmente empleados por los fabricantes?

¡Esté alerta!

Los envases y etiquetas ayudan a reconocer las propiedades de los artículos ofrecidos en el mercado. Manejados capciosamente, sin embargo, pueden inducir a engaños.

Nuestro propósito aquí no es tanto el de atacar a alguna marca o producto en particular, sino establecer, como lo hemos dicho antes, un diálogo de equidad y justicia entre los que compran y los que venden... para beneficio de todos.

Publicidad inadecuada. El contenido de carne seca de pollo en este producto es de sólo 8.40 por ciento del total (7 por ciento de grasa del mismo animal tampoco justifica la figura).

El mismo uso de información incompleta. De tomate deshidratado, este artículo cuenta con 9.5 por ciento del total.



¿Por qué en vez de una frase como esta, no se dice claramente que el consomé concentrado es un sazonador de alimentos compuesto en un 48.40 por ciento de sal común yodada?

¿Y que decir del tamaño del envase! Al abrir la tapa se puede medir fácilmente un vacío de por lo menos 8 cm antes de llegar al consomé granulado.

Certificación de la diferencia entre la altura del envase y del contenido número 39177, Notario Público 117 Lic. Francisco Daniel Sánchez Domínguez.

 **revista del
consumidor**

