



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
México ● La Ciudad de la Esperanza

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ABASTO, COMERCIO Y DISTRIBUCIÓN.

7 DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR.

La Secretaría de Desarrollo Económico, a través de la Dirección General de Abasto, Comercio y Distribución, uno de sus objetivos es el de **difundir** un sistema de información en el cual se refleja tanto estadística como gráficamente **el precio mínimo y máximo de los artículos** que ofrecen las Bodegas, los Supermercados y las Tiendas del Sector Institucional, a efecto de contar con un abanico de posibilidades **para seleccionar el mejor canal de comercio y distribución**, que identifiquen mensualmente los mejores **PRECIOS DE UNA CANASTA DE PRODUCTOS BÁSICOS PARA EL DISTRITO FEDERAL**, conformada por los siguientes diez grupos: Aceite y grasas; Artículos de aseo y cuidado personal; Artículos de limpieza y accesorios domésticos; Azúcar, café y bebidas; Carnes de pollo, cerdo y res; Frutas y verduras; Lácteos y huevo; Pan, tortillas y cereales; Pescados y mariscos y Salchichonería; a través de su publicación en la página de Internet de esta Secretaría, www.sedeco.df.gob.mx/indicadores/abasto.

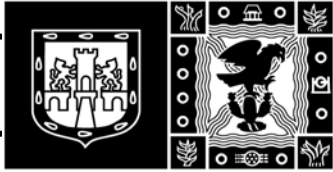
Todos los días consumimos algo o contratamos algún servicio: cuando nos subimos al microbús, vamos al supermercado, comemos en la calle, compramos ropa en una tienda o nos vamos de vacaciones.

En cierta forma, **todos somos consumidores, Y TENEMOS DERECHOS** que los proveedores de bienes y servicios deben respetar.

Conózcalos y ¡Exija su cumplimiento!

DERECHO A LA INFORMACIÓN.

La publicidad, las etiquetas, los precios, los instructivos, las garantías y, en general, toda la información de los bienes y servicios que le ofrezcan, debe ser oportuna, completa, clara y veraz, de manera que pueda elegir sabiendo qué está comprando. Esto quiere decir que si va a un restaurante, a la hora de traerle la cuenta no pueden cobrarle un precio distinto al de la carta o agregar un cargo que no le hayan especificado antes.



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
México ● La Ciudad de la Esperanza

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO
DIRECCION GENERAL DE ABASTO, COMERCIO Y DISTRIBUCIÓN.

DERECHO A LA EDUCACIÓN.

Puede y debe recibir educación en materia de consumo, conocer sus derechos y saber de qué forma lo protege la ley.

También puede organizarse con sus familiares, amigos o vecinos para tomar cursos y talleres que le enseñen a consumir mejor y de una manera más responsable.

DERECHO A ELEGIR.

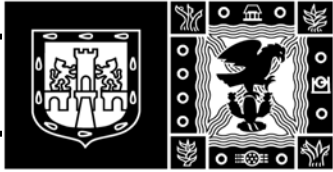
Al decidirse por un producto o servicio, nadie puede presionarlo, condicionarle la venta de lo que busca a cambio de comprar algo que no quiere, o exigirle pagos o anticipos sin que se haya firmado un contrato. Por ejemplo, no pueden decirle que su hijo no tiene derecho a entrar a clases si lleva un cuaderno distinto a los que venden en la escuela.

DERECHO A NO SER DISCRIMINADO.

Cuando decida comprar un producto o contratar un servicio, no pueden negárselo, discriminarlo o tratarlo mal por su sexo, raza, religión, condición económica, nacionalidad, orientación sexual, por tener alguna discapacidad o cualquier motivo similar. Es decir, nadie puede negarle la entrada a un lugar porque no le guste cómo se ve.

DERECHO A LA COMPENSACIÓN.

Si los proveedores no cumplen con lo que le prometen, tiene derecho a que lo compensen, ya sea devolviéndole su dinero, reduciendo el precio del producto o reparándolo sin costo. Así que si la computadora que compró se congela o no funciona bien, deben reparársela gratis hasta que funcione correctamente, o cambiársela por una nueva.



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
México ● La Ciudad de la Esperanza

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO
DIRECCION GENERAL DE ABASTO, COMERCIO Y DISTRIBUCIÓN.

DERECHO A LA CALIDAD Y SEGURIDAD.

Los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado deben cumplir con normas y disposiciones en materia de seguridad y calidad. Además, los instructivos deben incluir las advertencias necesarias y explicar claramente el uso recomendado de los productos. Por ejemplo, si compra una sierra eléctrica, ésta debe venir acompañada de un instructivo de uso, en el que se especifiquen los requerimientos de corriente y las precauciones que debe tomar al utilizarla.

DERECHO A LA PROTECCIÓN.

Puede ser defendido por las autoridades y exigir la aplicación de las leyes; también tiene derecho a organizarse con otros consumidores para juntos defender intereses comunes. Cuando algún proveedor no respete sus derechos, puede ir a PROFECO a presentar su queja o llamar al Teléfono del Consumidor para denunciar algún abuso que esté afectando a varios consumidores.

SERVICIOS PROFECO.

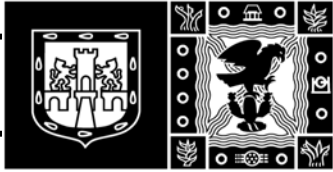
QUEJAS Y DENUNCIAS.

En la delegación PROFECO más cercana a su domicilio, puede quejarse si un proveedor no respeta sus derechos. En el sitio de Internet o en el Teléfono del Consumidor de Profeco, también puede denunciar abusos de proveedores o la existencia de algún producto que afecte a varios consumidores.

ACCIONES DE PROTECCIÓN.

Los verificadores de PROFECO analizan productos, visitan tiendas, y monitorean la publicidad para detectar y sancionar a los anunciantes que no cumplan con la ley o no respeten los derechos de los consumidores.

Sus denuncias son muy útiles para que ellos puedan hacer su trabajo.



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
México ● La Ciudad de la Esperanza

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO
DIRECCION GENERAL DE ABASTO, COMERCIO Y DISTRIBUCIÓN.

INFORMACIÓN.

En el Teléfono del Consumidor de Profeco, en los programas de radio y televisión destinados a Profeco, en las publicaciones gratuitas, en *La Revista del Consumidor*, en el sitio en Internet y en cualquier delegación PROFECO, puede recibir información de la calidad y precio de productos, así como consejos para consumir mejor.

CAPACITACIÓN.

Cada delegación PROFECO cuenta con un área de Educación y Organización de Consumidores, a la que se puede acercarse para ponerse de acuerdo con otras personas y resolver un problema de consumo, y tomar cursos para aprender a elaborar tecnologías domésticas y platillos sabios PROFECO.

PROFECO existe para orientarlo, evitar abusos y recibir sus quejas y las de todos los consumidores. Si quiere saber más, llame al ***Teléfono del Consumidor: 01-800-468-8722***, sin costo desde cualquier lugar de la República Mexicana, o consulte el sitio de Internet: www.profeco.gob.mx.

Fuente: Procuraduría Federal del Consumidor.- Coordinación General de Educación y Divulgación.- Dirección General de Difusión.