

Teléfono del Consumidor
5568 8722
01 800 468 8722

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

Delegación

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



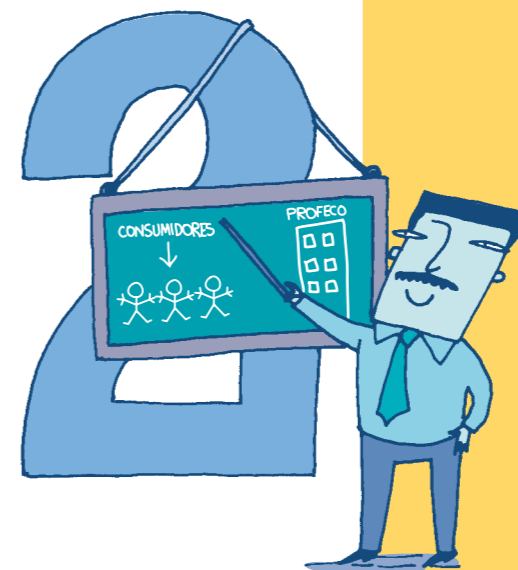
Derechos básicos del consumidor

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 nos ofrezcan, debe ser oportuna, completa, clara y veraz, de manera que podamos elegir sabiendo qué compramos.

Derecho a la educación



Podemos recibir educación en materia de consumo, conocer nuestros derechos y saber de qué forma nos protege la ley, así como organizarnos con familiares o vecinos para aprender a consumir mejor y de manera más inteligente.

Derecho a elegir



Al decidirnos por un producto o servicio, nadie puede presionarnos, condicionarnos la venta a cambio de comprar algo que no queremos, o exigir pagos o anticipos sin que se haya firmado un contrato.

Derecho a la seguridad y calidad

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.



Derecho a no ser discriminados

Al comprar un producto o contratar un servicio, no pueden negarlo, discriminarnos o tratarnos mal por nuestro sexo, raza, religión, condición económica, nacionalidad, orientación sexual, por tener alguna discapacidad o cualquier motivo similar.



Derecho a la compensación

Si un proveedor nos vende un producto de mala calidad o que no cumple con las normas, tenemos derecho a que nos lo reponga o nos devuelva nuestro dinero, así como a una bonificación no menor al 20% del precio pagado. También nos deberá bonificar cuando nos preste un servicio de forma deficiente o no nos lo proporcione. Asimismo, tenemos derecho a que nos indemnice por los daños y perjuicios que nos haya ocasionado.



Derecho a la protección

Podemos ser defendidos por las autoridades y exigir la aplicación de las leyes; también organizarnos con otros consumidores para defender intereses comunes. Cuando algún proveedor no respete nuestros derechos, podemos acudir a Profeco a presentar nuestra queja o llamar al Teléfono del Consumidor para denunciar algún abuso que esté afectando a varios consumidores.



En México, los consumidores no estamos solos.

Desde 1975 la Ley Federal de Protección al Consumidor vela por nuestros intereses y por dar certeza y seguridad jurídica a las relaciones entre consumidores y proveedores. Los siete derechos básicos del consumidor son un rápido resumen de los muchos derechos que nos otorga la Ley, que se puede consultar íntegra en nuestra página de Internet. ¡Conócelos y hazlos valer! Recuerda que, como consumidor, tú tienes el poder, y Profeco te respalda.

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

