

¿De qué se quejan más los consumidores en México, sabes tus derechos?

El Ciudadano · 17 de marzo de 2024

La Procuraduría Federal del Consumidor dio a conocer que cada año atiende más de 10 mil denuncias contra las gasolineras



Telecomunicaciones, Tiendas Departamentales y Aerolíneas son los sectores que encabezan la lista con más quejas de los consumidores en México, con el 34, 16 y 15 por ciento, respectivamente, de acuerdo a la **Procuraduría Federal del Consumidor** (Profeco).

Te podría interesar: [Puebla compite en “Lo Mejor de México 2024”, ¿quieres votar?](#)

Lo anterior, considerando los **25 proveedores de la Iniciativa Privada (IP)**, con más quejas en el Buro Comercial Profeco.

En el marco del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, que fue el pasado viernes 15 de marzo, el organismo público descentralizado informó sobre lo que más se **quejan los mexicanos en materia de consumo**.

A los porcentajes mencionados le siguen **Tiendas de Autoservicio**, con 14 por ciento; **Comercio Electrónico**, 8 por ciento; y **Electrónicos y Domésticos**, 3 por ciento. El rubro Otros, de distintos giros, representa el 10 por ciento.

- Otro dato relevante es que Profeco atiende más de 10 mil denuncias al año contra gasolineras.

Entre los proveedores que no son de la Iniciativa Privada, el que más quejas recibe es la **Comisión Federal de Electricidad (CFE)**.

Cabe recordar que en 1983, la **Organización de las Naciones Unidas (ONU)** declaró el **Día Mundial de los Derechos de los Consumidores**, para sensibilizar a la población sobre los derechos y necesidades de los consumidores.

Estableció como referencia el 15 de marzo de 1962, cuando el entonces **presidente de Estados Unidos, John F. Kennedy, pronunció un discurso** en el que hizo mención a la protección de los consumidores.

En México, fue promulgada en **1976 la Ley Federal de Protección al Consumidor**, que dio origen a la Profeco, como encargada de defender los derechos de los consumidores, prevenir abusos y garantizar relaciones de consumo justas.

México se convirtió, así, en el **primer país latinoamericano** en crear una procuraduría y el segundo con una ley en la materia.

Actualmente, la **Procuraduría cuenta con 38 Oficinas de Defensa del Consumidor**, ubicadas en las ciudades de mayor actividad comercial del país.

Derechos del Consumidor (Décalogo)

- Derecho a la información. Toda la información de bienes y servicios que te ofrezcan debe ser oportuna, completa, clara y veraz.
- Derecho a la educación. Es importante conocer tus derechos y la forma en que te protege la Ley.
- Derecho a elegir. Al escoger un producto o servicio, nadie te puede presionar, condicionar la venta, exigir pagos o anticipos sin que hayas firmado un contrato.
- Derecho a la seguridad y calidad. Los bienes y servicios deben de cumplir con las normas y disposiciones en materia de seguridad y calidad.
- Derecho a no ser discriminados. Nadie te puede negar un producto o servicio por ninguna condición.
- Derecho a la compensación. Si te venden un producto de mala calidad, tienes derecho a que se te reponga o a que te devuelvan tu dinero y, en su caso, a una bonificación no menor a 20% del precio pagado.
- Derecho a la protección. Que te brinda Profeco
- Conocer tus derechos como consumidor te empodera.
- A la libertad que tienes de constituir organizaciones de consumidores.
- A la privacidad de tus datos personales, en las operaciones de consumo, y que se te garantice con mecanismos adecuados de control, seguridad, transparencia y consentimiento en su recopilación y utilización.

Foto: Archivo El Ciudadano

Recuerda suscribirte a nuestro boletín

➡  <https://bit.ly/3tgVlSo>

💬 <https://t.me/ciudadanomx>

 elciudadano.com

Fuente: El Ciudadano