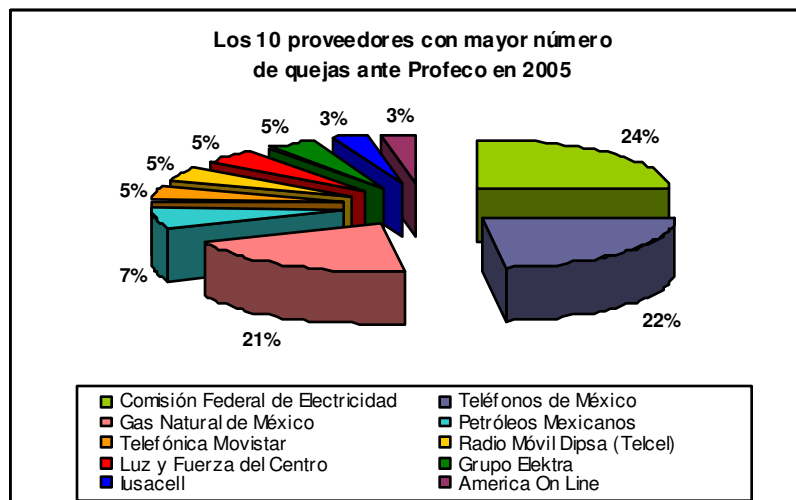
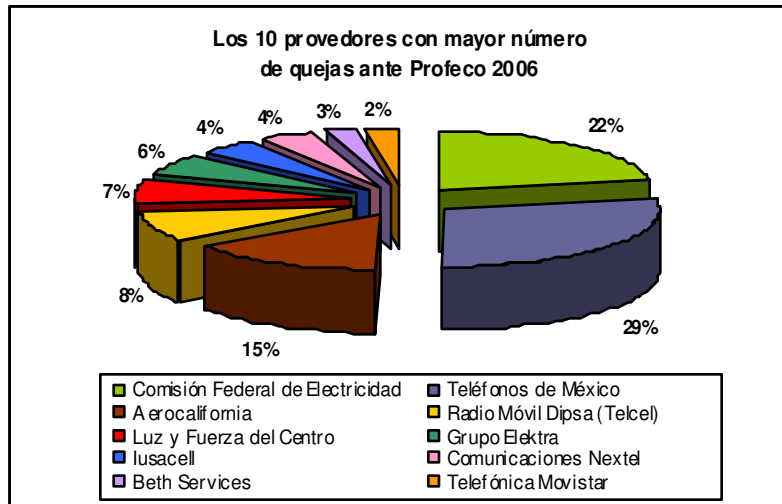


¿Cuáles son tus derechos como consumidor?

Desde hace 30 años, con la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), la población mexicana cuenta con un instrumento para defender sus derechos como consumidora.

Este instrumento ha sido utilizado por miles de mexicanos. Las gráficas siguientes muestran a los 10 proveedores con el mayor número de quejas presentadas ante la PROFECO para 2005 y 2006.



Si algún proveedor o prestador de servicios no respeta algún precio, plazo, términos, entregas, condiciones, garantía o algún otro compromiso acordado, incluso, si usted se enfrenta con fallas en el servicio o producto, puede dirigirse a la PROFECO o consultar la siguiente página: <http://www.profeco.gob.mx>. En ella podrá encontrar información

práctica sobre la protección y defensa de los consumidores y usuarios, los pasos a seguir, y a quien dirigirse para presentar sus quejas o denuncias.

Independientemente de este servicio, cabe preguntar ¿qué más podría hacer la Profeco a favor del consumidor? ¿Qué protección adicional prestan instituciones similares en otros países? A continuación, una breve descripción de estos servicios en distintos países:

Derechos y protección al consumidor

Con la finalidad de dar a conocer las experiencias mas relevantes en materia de derechos y protección al consumidor, en países europeos, norteamericanos y latinoamericanos, ALCONSUMIDOR, A.C., el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM) y Profeco realizaron el Congreso Internacional ***El acceso a la justicia para los consumidores a través de acciones colectivas***, los días 15 y 16 de noviembre de 2007, en las instalaciones del ITAM. En el congreso participaron especialistas en el tema, de diversas partes del mundo.

Durante el congreso se abordó específicamente el análisis de las experiencias de Brasil, Colombia, Chile, Argentina, Norteamérica y España, países que tienen en común la implementación de acciones colectivas, a través de Asociaciones de Consumidores que defienden los derechos e intereses de miembros.

La acción colectiva es un recurso aplicado para proteger los derechos de un grupo de personas afectadas por un mismo problema en materia de derechos de consumidores y usuarios de servicios. Esto es posible donde el Estado propicia la organización de los consumidores mediante legislaciones que proporcionan el apoyo y la protección de los consumidores.

En España, por ejemplo, mediante la promulgación de la Constitución en 1978 y la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobada en 1984, la protección de los consumidores y usuarios se convierte en un principio básico que obliga al Estado a garantizar su defensa, proteger su seguridad, salud e intereses

económicos, promover la información y fomentar las organizaciones de consumidores y usuarios.

La Ley española establece claramente los derechos básicos de los consumidores y usuarios, entre los que destacan: el derecho a la protección de la salud y la seguridad; a la protección de sus intereses económicos y sociales; a la información correcta; a la educación y formación; a la representación, consulta y participación; a la protección jurídica, administrativa y técnica y a la indemnización o reparación de daños y perjuicios sufridos.

En caso de que estos derechos no sean respetados, el consumidor o usuario puede efectuar su reclamación a través de un sistema arbitral de consumo, puede dirigirse a los organismos de protección del consumidor y formular su denuncia, o presentar su reclamación ante los **organismos de protección del consumidor u organizaciones de consumidores**.

En el caso de Colombia, con el objetivo de regular las acciones populares y de grupo y garantizar la protección de los derechos e intereses colectivos, se establece en la Ley 472 de 1998, el ***Fondo para la defensa de los derechos e intereses colectivos***.

Este fondo tiene la función de promover la difusión y conocimiento de los derechos e intereses colectivos y sus mecanismos de protección; evaluar las solicitudes de financiación que le sean presentadas y escoger aquellas que a su juicio sería conveniente respaldar económicamente, atendiendo a criterios como la magnitud y las características del daño; financiar la presentación de las acciones populares o de grupo, la consecución de pruebas y los demás gastos en que se pueda incurrir al adelantar el proceso; efectuar los pagos correspondientes de acuerdo con las cuotas adjudicadas en contra de un demandante que haya recibido ayuda financiera del Fondo; así como administrar y pagar las indemnizaciones.

El manejo del Fondo, esta a cargo de la Defensoría del Pueblo; así mismo el monto de la financiación de los demandantes en acciones populares o de grupo, por parte del Fondo también será determinado por la Defensoría de acuerdo con las circunstancias particulares de cada caso, a partir de, entre otros criterios, los fundamentos de la posible demanda.

En México, en 1976 surgieron la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y la Ley Federal de Protección al Consumidor, modificada en 1992, en la cual se establecen los derechos de los consumidores. Si bien, estos 30 años el Estado ha trabajado en promover y proteger los derechos del consumidor, la Ley carece de instrumentos para defender los intereses en forma colectiva, como en los países antes mencionados.

En nuestro país, se logra realizar el proceso de orientación, denuncia y asesoría jurídica sobre casos de incumplimiento hacia consumidores o usuarios y, en algunos casos, se sanciona con multas a la parte denunciada si se comprueba alguna violación a la Ley. Incluso, se han dado casos de suspensión de servicios pero difícilmente se indemniza a los afectados. El caso de las Líneas Aéreas Azteca, es representativo: en 2007, la PROFECO le impuso una multa y retiró la licencia para operar, por incumplir con los precios, tarifas, términos, plazos y demás condiciones que ofreció a sus consumidores. Sin embargo, los afectados no recibieron una indemnización.

Los participantes en este Congreso coincidieron que en México, en materia de protección al consumidor, aun falta mucho por trabajar, para proporcionar a los consumidores más y mejores instrumentos y fortalecer los ya existentes para que sean los consumidores, con el respaldo del gobierno, los actores fundamentales en la defensa de sus derechos.

Asimismo, llegaron a la conclusión de que es necesaria la creación de un sistema de defensa colectiva del consumidor y de los usuarios, la creación de un fondo para los procedimientos colectivos y la implementación de mecanismos jurídicos que permitan a los mexicanos un acceso ágil, inmediato y eficaz a la justicia.