PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DECÁLOGO DE TUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR

Como consumidores de bienes, productos o servicios tenemos derecho a:

1. **RECIBIR INFORMACIÓN CLARA**, veraz y comprobable de bienes o servicios que ofrezcan los proveedores.
2. **QUE EXISTA INFORMACIÓN DISPONIBLE** sobre la relación de consumo, para conocer tus derechos y la forma en que te protege la ley.
3. **A ESCOGER EL PRODUCTO O SERVICIO** sin que te presionen, condicionen o nieguen la venta a cambio de comprar algo que no quieras o exigir pagos o anticipos sin que se haya firmado un contrato.
4. **A QUE LOS BIENES Y SERVICIOS** que te ofrecen cumplan con las normas y las disposiciones en materia de seguridad y calidad.
5. **A NO SER DISCRIMINADO** de ninguna forma, porque al comprar un producto o contratar un servicio, ningún proveedor puede negarlo al consumidor por razones de género, nacionalidad, étnicas, raza, religión, condición económica, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra particularidad.
6. **A QUE SE TE COMPENSE** cuando el proveedor incumpla la ley o la relación de consumo, según lo que establezcan las Leyes. En general 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. También te deberán bonificar cuando no te proporcionen un servicio o te lo otorguen de forma deficiente. Asimismo, tienes derecho a que te indemnicen por los daños y perjuicios que te haya ocasionado.
7. **TIENES LA LIBERTAD DE CONSTITUIR** organizaciones de consumidores.
8. **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.
9. **A QUE SE TE BRINDE CERTEZA**, entendiéndose esto como la obligación de que el producto o servicio adquirido o contratado corresponda a las especificaciones de cantidad, características, composición, calidad y precio, ofrecidas o anunciadas por los proveedores.
10. **A LA PROTECCIÓN** porque puedes denunciar y ser atendido por la Procuraduría Federal del Consumidor ante cualquier inconformidad o incumplimiento que atente contra tus derechos e intereses.

¡RECUERDA, NUESTROS SERVICIOS SON GRATUITOS!
Ante cualquier duda o inquietud, llámanos al Teléfono del Consumidor | **5568 8722 / 01800 4688722**
Ciudad de México y Área Metropolitana Larga distancia desde el resto del país

@AtencionProfeco ProfecoOficial gob.mx/profeco