ESCUELA POPULAR
en consumo y ciudadania

EPCC

fojucc 10 años 2002-2012

Bitácora de Trabajo; Nivel Intermedio

"Programa de Educación al Consumidor"

UNIDAD

MI Derecho a Consumir
Y Mi Responsabilidad
Cuando Consumo

Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras / FOJUCC / Concepción - Chile

IDENTIFICACIÓN DE ÉL O LA ESTUDIANTE

NOMBRE:

ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL:

CURSO:

Autor : Pablo Rodríguez Arias
Nivel : Nivel Intermedio (desde los 9 hasta 15 años)

El presente material educativo puede ser reproducido total o parcialmente siempre que se cite su fuente y no se alteren ni falseen los datos del mismo. El presente documento constituye un aporte para actuar educada y responsablemente en el Mercado y por lo mismo no creemos en la pertenencia ni prohibición del conocimiento a unos pocos sino en el conocimiento al servicio de la comunidad nacional e internacional. No cometerá delito si fotocopia nuestro material para educar a la población y para participar y actuar en el Mercado responsablemente.

Asociación Juvenil de Consumidores y Consumidoras FOJUCC.
Concepción, Región del Bío Bío, Chile.
www.fojucc.cl
educacion@fojucc.cl

Diseño Portada: Minga Creativa
Diseño interior: Pablo Rodríguez Arias – Trama Impresores S.A

Impreso en TRAMA S.A
Hualpén, región del Bíobío, Chile
Segunda edición. Año 2013
Tiraje: 500 ejemplares.

FONDO CONCURSABLE
para asociaciones de consumidores

El presente proyecto se ejecuta con aportes del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores, establecido en el artículo 11° bis de la Ley 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE "CONSUMIR"?

La importancia de Consumir está en que, sin este acto humano, las personas verían seriamente peligrando su sobre vivencia. Así, tenemos por ejemplo:

El consumo de agua es relevante para el funcionamiento de nuestro organismo, representando alrededor del 60% del peso corporal de un adulto.

Casi todos los seres vivos dependemos del consumo de aire para sobrevivir. El oxígeno es necesario para la respiración, proceso mediante el cual muchos seres vivos obtienen energía.

Ahora, el consumo está presente en gran parte de nuestra vida y todos los días de nuestra existencia. De este modo:

SI TENGO HAMBRE > CONSUMO _____

SI TENGO SED > CONSUMO _____

SI TENGO FRIO > CONSUMO _____

SI QUIERO APRENDER > CONSUMO _____

SI QUIERO ENTRETENERME > CONSUMO _____

SI ESTOY ENFERMO > CONSUMO _____

ACTIVIDAD I

De lo expuesto anteriormente explique, entonces, ¿por qué es importante consumir?

_____

_____

_____

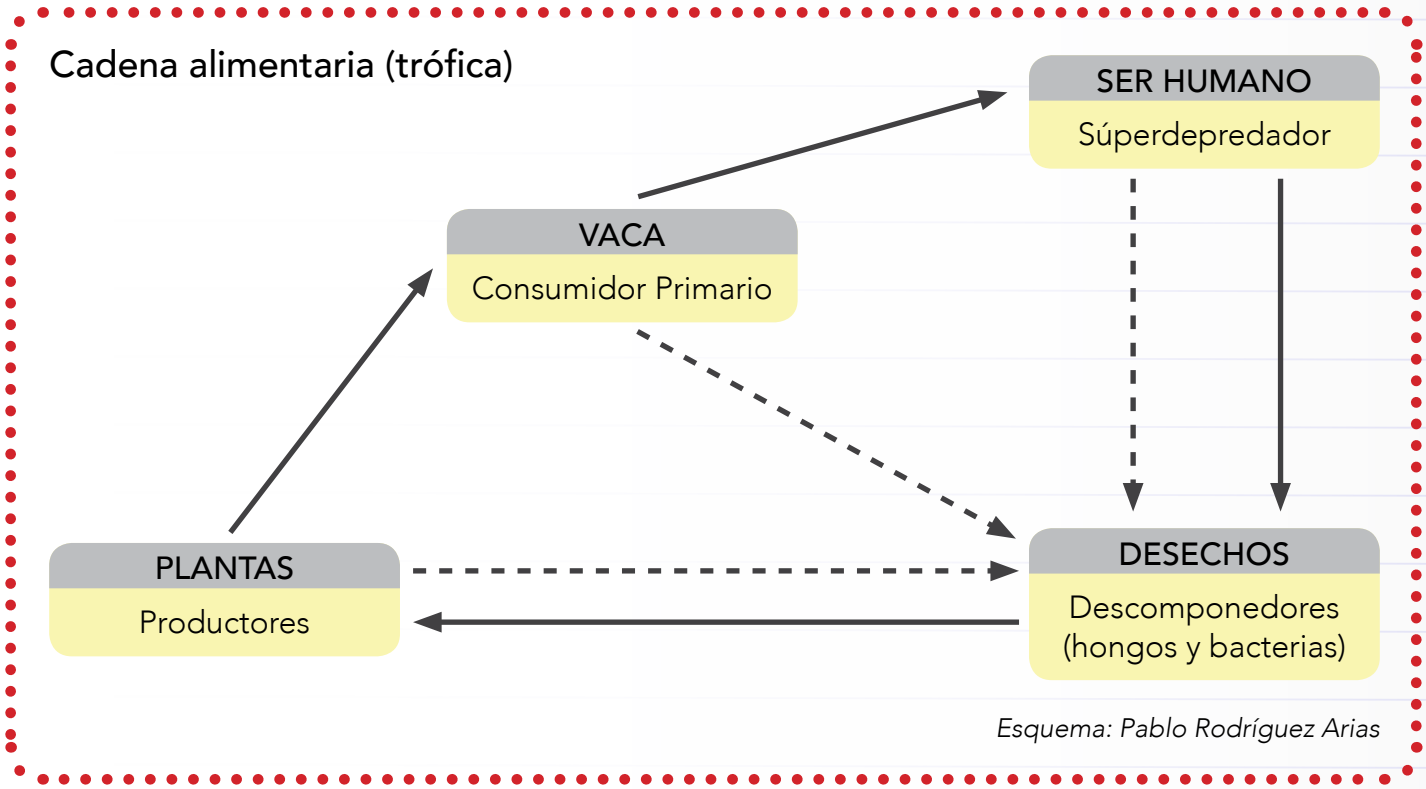
_____

_____

EL ESCENARIO DEL CONSUMO

El Consumo de bienes (productos o cosas materiales) y servicios (cosas inmateriales) no sucede de forma desordenada. Todo acto de consumo sucede en un espacio y tiempo, al cual nosotros llamamos "el escenario del consumo", también llamado "Mercado".

En este escenario una de sus características es que siempre se debe mantener un equilibrio para que todos los actores que participan de él puedan disfrutar de los bienes y servicios existentes, no sólo aquellos ideados y creados por el hombre, sino también aquellos que la naturaleza provee.



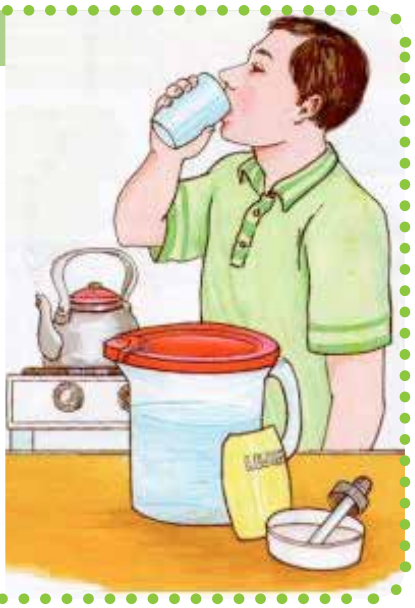
Esquema: Pablo Rodríguez Arias

Lo importante de recalcar es que siempre debe haber un equilibrio en esta cadena y no se debe eliminar ningún eslabón, dado que traería consecuencias a la vida y a la naturaleza. Hay que respetar el ciclo de la naturaleza y todo lo que ello implica.

¿QUIÉNES SON LOS ACTORES PRINCIPALES EN EL ESCENARIO DEL CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS?

CONSUMIDOR

Consumidor es toda persona que adquiere, utiliza o disfruta de bienes y/o servicios para su propio uso, por las que paga un precio que es fijado por el vendedor. el consumidor tiene derechos y deberes que cumplir al momento de consumir.



• Una empresa, un club deportivo, una junta de vecinos... ¿podría ser consumidor? si ____ no _____

• ¿por qué?

_____

_____

_____

_____

PROVEEDOR

Proveedor o vendedor pueden ser todas las personas que fabriquen, construyan, comercien, disrtribuyan o importen bienes y/o servicios para ofrecerlos al consumidor, por los que cobran un precio. al igual que el consumidor, el proveedor debe cumplir con ciertos deberes, pero igual tiene derechos.

• Una empresa que regala sus productos a los consumidores, ¿es considerada proveedor? sí ____ no _____

• ¿por qué

_____

_____

_____

_____

Para comprender el rol de cada actor en este escenario del consumo (mercado) es necesario tener muy claro cuáles son las reglas del juego, el espacio dónde se pueden mover y aquellas condiciones que deben existir.

Por ello, a continuación desarrollaremos el libreto que ambos deben leer y actuar en este escenario del consumo llamado mercado: **Los derechos a la hora de consumir y las responsabilidades de cada uno cuando se consume.**

MI DERECHO A CONSUMIR

Como CONSUMIDOR tengo DERECHO a ELEGIR LIBREMENTE lo que quiero comprar, sin que nadie me pueda obligar a elegir lo que no quiero o no necesito. Tampoco me pueden cobrar bienes o servicios los cuales yo no he aceptado o que no he dicho nada.

"Cuando elijan algo para comprar, no se fijen tanto en su marca, sino en su Calidad. Muchas veces hay productos muy costosos y de mala calidad."

ACTIVIDAD II

Lee muy atentamente:

- Un día de mucho sol, Juanita decide ir a comprar un quitasol para ir a la playa y no ser afectada por los rayos del sol. Cuando llega a la tienda, se dirige a la sección "verano", la cual estaba abarrotada de gente comprando. Juanita, que no sabe mucho de quitasoles, comienza a "vitrinear" y analizar uno por uno los quitasoles que están a la venta, para saber cual era de buena calidad, cual tenía los colores que ella quería y cual costaba el dinero que ella traía, para así tomar una buena decisión de compra; de repente se le acerca un vendedor, con cara de gruñón, y le llama la atención, muy enojado, porque ha estado más de 40 minutos en la tienda y aún no ha comprado nada, dedicándose sólo a mirar quitasoles. El vendedor le dice: "Mire jovencita, si usted no compra nada, es mejor que se retire de esta tienda y no nos haga perder tiempo ni espacio en el local".

Juanita, asustada, no sabe qué contestar...

Ayudemos a contestar a JUANITA:

¿Estuvo bien la actitud del vendedor? Sí ____ No ____

¿Qué le podríamos decir al vendedor?

_____

_____

_____

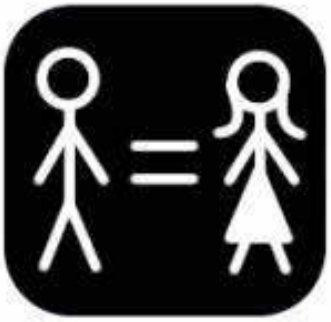
_____

_____

MI DERECHO A CONSUMIR

Como CONSUMIDOR tengo DERECHO a que NO ME DISCRIMINEN INJUSTIFICADAMENTE cuando consumo un Bien y Servicio en algún Local Comercial. No me pueden expulsar ni mucho menos impedir que ingrese a un establecimiento comercial, EXCEPTO si existen restricciones que la Ley imponga (menores de edad, personas en estado de ebriedad, etc.).

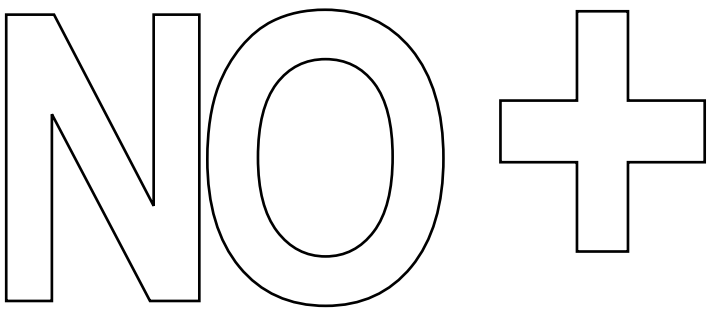
No me pueden NO DEJAR COMPRAR por tener la piel más oscura, por ser de otra religión, por ser de otro país, por ser un indígena, por ser mujer, por tener menos recursos que el resto, etc.



Los Guardias de Seguridad no pueden detenerte ni mucho menos agredirte físicamente. Pide SIEMPRE que haya un Carabinero presente para que los Guardias de Seguridad revisen tus pertenencias.

ACTIVIDAD III

Colorea el siguiente mensaje con los colores que te gusten más y completa la frase a propósito de la No discriminación en el Consumo de bienes y servicios.



MI DERECHO A CONSUMIR

Como CONSUMIDOR tengo DERECHO a Consumir Bienes o Servicios que NO DAÑEN MI SALUD NI EL MEDIO AMBIENTE. Debo exigir productos que sean reciclables, reutilizables, que no dañen la capa de ozono, que no afecte mi salud ni la de las personas que están a mí alrededor.

"Debes tener presente que muchas veces, en las golosinas u otros alimentos que consumes, están presenten sustancias como la TARTRAZINA o el AMARILLO CREPÚSCULO, sustancias altamente peligrosas para tu salud. Prefiere alimentos que no tengan estos componentes."

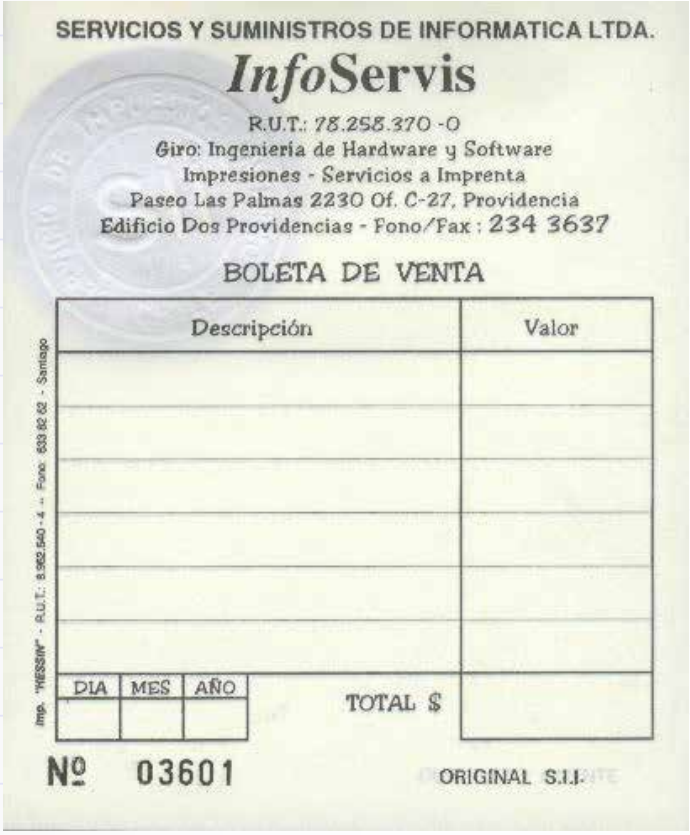
ACTIVIDAD IV

De los siguientes alimentos y productos señale cuáles son beneficiosos y cuáles perjudiciales para la salud y el medio ambiente y que los comercializan habitualmente.

ALIMENTO / PRODUCTO	SÍ	NO
1.- Golosinas y pasteles		
2.- Verduras		
3.- Aceites para automóviles		
4.- Detergentes		
5.- Cereales		
6.- Pesticidas y aerosoles		
7.- Comida chatarra		
8.- Bebidas gaseosas		
9.- Lácteos		
10.- Carnes rojas y blancas		

MI RESPONSABILIDAD CUANDO CONSUMO

Como Consumidor tengo la RESPONSABILIDAD de comprar en las tiendas que entregan BOLETA O FACTURA por las compras que realizo. No debo comprar en el Comercio Clandestino o Ilegal, ya que no tendré la protección en caso que lo que compre esté en mal estado o me cause algún daño.



SERVICIOS Y SUMINISTROS DE INFORMATICA LTDA.

*Info*Servis

R.U.T.: 78.258.370 -0
Giro: Ingeniería de Hardware y Software
Impresiones - Servicios a Imprenta
Paseo Las Palmas 2230 Of. C-27, Providencia
Edificio Dos Providencias - Fono/Fax : 234 3637

BOLETA DE VENTA

Descripción	Valor

DIA	MES	AÑO

TOTAL $

Nº 03601

ORIGINAL S.I.I.

"Debes exigir tu boleta en todo acto de consumo que realices. la ley obliga que se otorgue boleta por toda compra superior a $180.-"

ACTIVIDAD V

De los productos que más se consumen habitualmente por las personas; ¿cuáles conoce que se comercien en el comercio clandestino o ilegal? Haga una breve lista de ellos:

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

5) _____

6) _____

Estos productos; ¿poseen garantía?

Sí ____ No ____

¿Por qué?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

MI RESPONSABILIDAD CUANDO CONSUMO

Es mi RESPONSABILIDAD como Consumidor PREFERIR todos aquellos Bienes y/o Servicios que NO CAUSEN DAÑO A MI SALUD NI AL MEDIO AMBIENTE. Es mi Deber proteger mi vida y la de los demás.

Debo premiar aquellas empresas que son Responsables con el Consumidor y castigar a aquellas empresas que no lo son.

Actualmente en nuestro país se venden productos "transgénicos", que son aquellos que se modifican genéticamente para que tengan otras características que naturalmente no tendrían. No se les exige etiquetado por lo cual no sabemos cuáles son y cuáles no son.

Así, por ejemplo:

Tenemos tomates en invierno, ¿por qué? - Se le inyecta al tomate un gen de algún pescado del ártico que resiste las temperaturas heladas para que así pueda crecer en invierno; o sea, comes tomates con genes de pescado y otras bacterias.

PREFIERE LOS PRODUCTOS ORGÁNICOS Y AQUELLOS QUE SEPAS QUÉ SON.

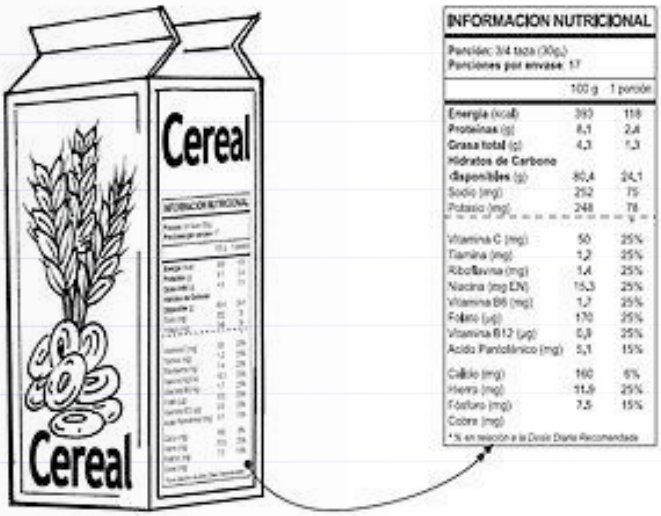
ACTIVIDAD VI

De los siguientes alimentos (frutas y verduras) responda, según sus conocimientos, ¿cuáles son de cada estación del año?

PRODUCTO	OTOÑO	INVIERNO	PRIMAVERA	VERANO
Manzana				
Palta				
Limón				
Sandía				
Tomate				
Membrillo				
Castaña				
Maíz				

MI RESPONSABILIDAD CUANDO CONSUMO

Es mi **RESPONSABILIDAD** como Consumidor informarme responsablemente sobre los productos y servicios que compro o contrato. Debo leer las instrucciones, las etiquetas, los envases, los catálogos, etc., para poder manipular o utilizar mi producto adecuadamente.



ES IMPORTANTE QUE TE INFORMES SOBRE CADA COMPONENTE QUE CONTIENE TU PRODUCTO Y SI PERJUDICA TU SALUD O DAÑA EL MEDIO AMBIENTE.

INFORMACIÓN NUTRICIONAL		
Porción: ..... unidades (....g)		
Porciones por envase:.....		
	100 g	1 porción
Energía (kcal)	.....	.....
Proteínas (g)	.....	.....
Grasa total (g)	.....	.....
Hidratos de carbono disponibles (g)	.....	.....
Sodio (mg)	.....	.....

ACTIVIDAD III

CONTESTE SINCERAMENTE

CUANDO COMPRO ALGO...

1.- ¿Miro los componentes del producto?

SI ____ NO ____

2.- ¿Me fijo de qué está fabricado el producto?

SI ____ NO ____

3.- ¿Observo cuántas kilocalorías (kcal) estoy consumiendo por producto?

SI ____ NO ____

4.- ¿Busco la información de lo que no comprendo?

SI ____ NO ____

5.- ¿Leo el catálogo de uso cuando compro algún artefacto nuevo?

SI ____ NO ____

Si tiene cinco "sí" es porque es un consumidor(a) informado(a) y responsable. Si tiene menos de 3 sí debe adoptar una conducta más responsable en su consumo.

Consumir NO es un acto irracional. No consumimos porque sí ni porque un acto involuntario nos obliga a hacerlo. El Consumo surge a partir de una necesidad que debe ser satisfecha. El tema es, ¿de qué manera satisfacerla?

Es ahí cuando debemos elegir aquello que más convenga y cumpla nuestras expectativas.

Así entonces un sinfín de bienes y servicios aparecen ante nuestros ojos y son candidatos para nuestro consumo. Será electo aquel, que bajo nuestra decisión, cumpla con todo lo que necesitamos.

La decisión que tomemos debe ser responsable y cuidadosa.

Nuestras decisiones de consumo no sólo tienen impacto una vez ya efectuadas (basura, daño a la tierra, daño a la capa de ozono, etc.), sino también antes de realizarlas. Todo lo que decidimos es importante y sobre todo cuando se trata de consumo.

¿Te imaginas de lo que estamos hablando?

A continuación te invitamos a revisar y poner mucha atención a las cápsulas audiovisuales educativas *"ConSumo Cuidado"* para luego proseguir con lo que hemos comenzado a trabajar. Mira muy bien, reflexiona sobre lo que ves y analiza tu conducta de consumidor(a) frente a lo que presencias.

Luz, cámara y CONSUMO!

(Disponible en canal YouTube FOJUCC)

ACTIVIDADES

El reciclaje y la reutilización son dos temas relevantes de considerar a la hora de optar por un producto u otro. RECICLAR se entiende como fabricar un producto (papel, por ejemplo) sobre la base de un material usado (papeles viejos), en vez de utilizar materia prima (pulpa vegetal, celulosa). Los materiales más fáciles de reciclar son el papel, el cartón, las latas y el vidrio.

REUTILIZAR, en cambio, es volver a utilizar aquello que ya se usó y que sigue siendo útil.

Sobre el video: ¿Por qué crees que Consumín prefirió productos que fueran reciclables y/o reutilizables?

_____

_____

_____

_____

_____

El cuidado del medio ambiente debe ser una de las responsabilidades principales a la hora de efectuar una decisión de compra. Todo producto no sólo tiene un impacto luego de consumirse (desechos, químicos, ácidos, material particulado) sino también lo tiene al momento de su producción. Así, muchas veces consumimos productos que son elaborados con prácticas industriales que contaminan aguas, aire y erosionan tierra, como también maltratan y experimentan con animales. Por eso siempre se debe consumir crítica y conscientemente.

Sobre el video: ¿Consumín eligió productos biodegradables?
Sí ____ No ____

¿Qué auto eligió Consumín? Plástico ____ Madera ____
¿Por qué?

_____

_____

ACTIVIDADES

La decisión de consumo responsable de bienes y servicios también está dada por la **conciencia de lo que compro diariamente** para mí y mi entorno. El comparar los componentes entre varios productos del mismo tipo, revisar su lugar de procedencia, su información nutricional, la empresa que lo produce, el material del que está hecho y el de su embalaje (caja, envoltorio), si es o no transgénico, si es orgánico o producido con agroquímicos y fertilizantes artificiales, debe ser parte de lo que considero al momento de comprar.

Sobre el video: ¿Qué tipo de tomates compró Consumín?
Transgénicos ____ Orgánicos ____

¿Qué motivo a Consumín a decidir su compra?

_____

_____

El Consumo eficiente de los recursos naturales es otro eje que toda persona debe tener presente si quiere consumir consumo cuidado. La eficiencia la podemos entender cuando se consumen menos recursos para el logro de un mismo objetivo; es reducir el consumo que habitualmente se tiene, logrando los mismos resultados y satisfaciendo las mismas necesidades. Así tenemos, por ejemplo, en temas de eficiencia energética, la necesidad de cambiar los focos incandescentes (ampolletas comunes) a ampolletas eficientes; o en temas de uso eficiente del agua, por ejemplo, comprar duchas que tengan sistemas de racionalización del agua, o WC con doble descarga, como también tener muy presente la "huella hídrica" de cada producto (cantidad de agua utilizada para su producción).

Sobre el video: Consumín, ¿Lava sus dientes con la llave del agua abierta? Sí ____ No ____

¿Con qué tipo de energía Consumín abastece su casa?
Eléctrica ____ Carbón ____ Eólica ____ Solar ____

¿Por qué crees que Consumín se preocupa de apagar las ampolletas que no ocupará o de cerrar la llave del agua cuando no la está ocupando?

_____

_____

¡COMPRA INTELIGENTE!

CON$UMO CUIDADO!

Pregúntate si realmente necesitas ese producto, y si es así, que posibilidades tienes de RECICLARLO, REUTILIZARLO O REDUCIRLO.

Lee las etiquetas de los productos que compres. Infórmate si contienen productos peligrosos para la salud o el medio ambiente.

Compra sólo los artefactos eléctricos imprescindibles en tu hogar. Haz una lista de aquellos de los cuales puedes prescindir como los cuchillos o calentadores de agua eléctricos.

Prefiere los focos ahorradores, son más caros pero duran 10 veces más y consumen un 75% de energía menos.

Para que los consumidores puedan controlar todas la gama de consecuencias de sus actos de consumo, y para que puedan ejercer el poder que les da su posición en el Mercado, es menester que cuenten con la más amplia y completa información sobre los bienes y servicios que se les ofrecen, para tomar una decisión responsable y consumir conSumo cuidado.

MANOS A LA OBRA!
Trabajemos en algún proyecto o actividad que promueva todo lo aprendido en el taller. ¡Tú eliges!

BIBLIOGRAFÍA:

1) **INVESTIGACIONES, APUNTES Y ENSAYOS FOJUCC.**
Federación de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras FOJUCC / 2002 - 2007

2) **EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR. DEMOCRACIA Y CIUDADANÍA. MANUAL PARA COMPRENDER, COMPARTIR Y ACTUAR**
Consumers Internacional – CEAAL / 1996

3) **EDUCACIÓN, CONSUMO Y CALIDAD DE VIDA.**
Consumers Internacional – UNESCO / 1998

4) **MANUAL CIUDADANÍA AMBIENTAL GLOBAL. CONSUMO SUSTENTABLE.**
Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) – Consumers International. México. Año 2005

5) **MANUAL DE EDUCACIÓN EN CONSUMO SUSTENTABLE.** Consumers International. Santiago de Chile. Año 1999

Área de Educación y Servicios
Escuela Popular en Consumo y Ciudadanía (EPCC).
FOJUCC – Chile
www.fojucc.cl

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

FORMADORES DE ORGANIZACIONES JUVENILES DE CONSUMIDORES Y CONSUMIDORAS (FOJUCC) es una organización de la sociedad civil, integrada totalmente por jóvenes, que nace el día 12 de diciembre del año 2002, trabajando temas de participación ciudadana juvenil a través de contenidos relativos al Mercado por medio de acciones educativas, de formación, de análisis y desarrollo de habilidades y pensamiento crítico en los jóvenes que les permitan desenvolverse en el Mercado para la construcción de su sociedad y de los patrones de consumo para el desarrollo humano. Desde esta dinámica, FOJUCC ha generado, albergado y acompañado diversos procesos que tienen como sustento, entre otros temas, el consumo responsable; la participación ciudadana y ejercicio democrático; la soberanía alimentaria; la regulación del mercado y su correcto funcionamiento; el comercio justo, negocios inclusivos y economía solidaria; el desarrollo sustentable; entre varios.

Actualmente FOJUCC es una organización legalmente constituida bajo el amparo de la Ley 19.496, sin fines de lucro, que trabaja fundamentalmente tres ejes temáticos:

- Educación en Consumo y Ciudadanía a través de sus servicios;
- Mediación, Conciliación y Resolución de conflictos en temáticas de consumo y otras afines; denuncia pública y orientación;
- Estudios, investigaciones y creación de materiales didácticos e informativos para el trabajo en temáticas de consumo y otras relacionadas.

¡Síguenos!

ESCUELA POPULAR
en consumo y ciudadania

EPCC

fojucc 10 años

FONDO CONCURSABLE
para asociaciones de consumidores