

POR TUS DERECHOS



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL DISTRITO FEDERAL



Cobros indebidos

- **¿Qué hago si una empresa me hace un cobro indebido?**
- **¿Cuáles organismos defienden mis derechos de consumidor?**



¿Sabías que...?

- ❑ De enero a octubre de 2007, la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal atendió a 148 personas que acudieron a solicitar atención por considerar que diversas instancias tanto de gobierno como mercantiles o crediticias estaban realizando cobros indebidos en su perjuicio.
- ❑ En 39 de estos casos, se iniciaron quejas por presuntas violaciones cometidas por servidoras o servidores públicos, en los que el origen del conflicto eran los cobros indebidos de servicios.
- ❑ En 25 de las quejas iniciadas por presuntas violaciones, la autoridad señalada como presunta responsable fue la Dirección General del Sistema de Aguas de la Ciudad de México.
- ❑ En los 109 casos restantes se realizaron oficios de canalización a diversas instancias para que brindaran la atención que requerían las y los peticionarios.
- ❑ De estos oficios, 46 fueron dirigidos a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef); 26, al Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal y 37, a la Procuraduría Federal del Consumidor.



¿Qué hacer en caso de...

...comprar bienes o contratar servicios a crédito?

Una forma muy cómoda de adquirir bienes o servicios es pagarlos a crédito; pero vale la pena conocer los derechos y obligaciones de los acreedores y de los sujetos de crédito.

Para evitar problemas futuros, hay que prevenir, por eso, antes de comprar a crédito debes considerar lo siguiente:

1. **Planea** tus compras y usa el crédito sólo para lo estrictamente necesario.
2. **Ahorra** para que puedas comprar de contado, con esto evitas pagar intereses.
3. **Lee con cuidado** lo que firmas, si adquieres un crédito. No lo hagas hasta estar seguro de las obligaciones que adquieres. Desconocer lo que firmas es muy riesgoso.
4. **Infórmate** sobre cuál será el costo real de lo que compras, cuánto te costaría de contado y cuánto a crédito.
5. **Sábetete** que cuando compras a crédito, pagas varias veces el costo real. Puede parecer más barato porque pagarás "poco" durante

muchas semanas o meses, pero en realidad el precio es muy elevado.

6. **Compara** entre varias empresas o centros comerciales el costo real de comprar a crédito un producto; así podrás adquirir el que más te convenga.



7. **Exige** que te informen de manera clara sobre el costo anual total (CAT), es decir, cuánto pagarás al año por el producto que compras a crédito. Es tu derecho.
8. **Compra** sólo si estás seguro de que podrás cubrir el pago: si te atrasas, te cobrarán más por los intereses moratorios y gastos de cobranza.
9. **Pregunta** si la empresa te cobra por cancelar o por pagar anticipadamente; es común que esto suceda.
10. **Pide** factura, recibo o comprobante de compra. Si tienes que reclamar, te servirá.
11. **Conserva** tu comprobante y solicita tu estado de cuenta para que estés informado. Así te percatarás de cualquier cobro injusto.

Si te retrasaste en los pagos:

1. **No esperes** a que te cobren, comunícate a la empresa y asegúrate de que puedas cumplir la promesa de pago que hagas.
2. **Trata de** realizar el pago llevándolo ante un juez cuando no puedas llegar a un acuerdo, a esto se le llama *consignación*. Si no sabes cómo hacerlo, acude a la Subdirección de Asistencia Jurídica o acércate a la CDHDF.
3. Te pueden *exigir* el pago por vía judicial o bien extrajudicial.
- a) *Vía judicial*. Es cuando el acreedor acude a una autoridad (juez) para demandar el pago. Si te llega un aviso que hay una demanda en tu contra (notificación), debes acudir a la brevedad posible para llegar a un acuerdo en el pago; de otro modo, pueden embargar bienes de tu pro-

piedad o de tu aval para asegurar el pago. Si esto pasa, tendrás un plazo para pagar o los venderán para cobrarse. Además, los gastos e intereses elevan mucho la deuda. Por ello, es mejor pagar antes de que esto suceda.

- b) *Vía extrajudicial*. Este tipo de cobros es cada vez más común, lo realizan abogados de la empresa o de un despacho al que *vendieron* tu crédito o contrataron para cobrarte.
4. Los abogados particulares no pueden embargarte ni molestarte pegando carteles en tu puerta que digan que eres una persona endeudada. No pueden decirte que sólo tienes unos días u horas para responder ni amenazarte. Denuncia estas situaciones ante el Ministerio Público.
5. **Comunícate** a la empresa con la que tienes la deuda y realiza un acuerdo o convenio de pago por escrito. Si no aceptan el pago, consígnalo ante un juez.

Cuando el **cobro incorrecto** sea por algún **servicio público**:

1. **Acércate** a la autoridad que está realizándolo para aclararlo.
2. **Solicita** información escrita sobre el motivo del cobro en caso de que sea correcto.
3. **Acude** al Tribunal de lo Contencioso Administrativo para exponer tu asunto o a la CDHDF cuando no estés de acuerdo.
4. Si el cobro viene de alguna dependencia federal puedes acudir al Instituto Federal de Defensoría Pública, donde, de ser procedente, te proporcionarán un abogado que te represente.

En tu propia voz

Muchas personas compran a crédito por comodidad o por necesidad. Aquí se presentan algunos testimonios que se deben tomar en cuenta.

- *Deben revisar más estas cuestiones ya que desgraciadamente las empresas lucran con la necesidad de los pobres, que siempre son los más afectados. Aun así, compro a crédito porque soy pobre y se me facilita más dar mis paguitos.*

Guadalupe Granados Melgar
Peticionaria

- *Para terminar con los cobros indebidos hay que pedir información del costo total del producto y los intereses que se van a pagar. Hay que negarse a pagar los excesos y hacer las reclamaciones pertinentes.*

Antonio Sánchez Colin
Peticionario

- *Acudí a Teléfonos de México para reclamar por el cobro de una llamada que no hice y me dijeron que si quería que se investigara tenía que pagar para poder resolver la situación.*

Elvira Cajiga Saldaña
Peticionaria

- *Las compañías están muy mal, enganchan a la gente con engaños; luego, se exceden en sus cobros y no se les puede hacer nada, por lo que hay que pagar lo que se nos cobra, no hay de otra.*

Blanca Figueroa
Peticionaria

- *Los cobros indebidos se deben a que las autoridades están corrompidas. No hacen nada por regular los establecimientos que se cuelgan. Debido a esto la gente que sí está regulada es la que paga estos consumos ilícitos.*

Alfonso Sánchez Palma
Peticionario





Mi derecho humano es...

...ser tratado legalmente y con respeto si tengo una deuda

En ocasiones, cuando nos retrasamos con los pagos de algún crédito, la empresa recurre a actuaciones extrajudiciales que pueden vulnerar estos derechos:

- **Derecho a una adecuada protección judicial y a la administración de justicia.** Nadie puede afectar mis propiedades, posesiones o derechos, a menos que lo haga mediante un juicio ante un tribunal o juez.
- **Derecho al debido proceso y garantías judiciales.** Debo recibir asistencia y defensa jurídica adecuada en lo que se me acuse y ser notificado de cualquier sentencia, acto u omisión que me afecte jurídicamente.
- **Derecho a la honra y la dignidad.** Nadie puede realizar injerencias arbitrarias, abusivas o molestarme en mi vida privada. Además, tengo derecho a ser protegido por el Estado para no ser víctima de esto.
- **LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.** Señala los derechos de los consumidores y las obligaciones de los proveedores. Además, establece las funciones de la Procuraduría del Consumidor, que vigila que se cumpla esta disposición.
- **LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.** Regula las relaciones entre quienes contratan créditos y las instituciones bancarias o financieras, y establece la conciliación, el arbitraje y la defensa como alternativas para resolver controversias.
- **LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS** Establece que la operación de las Instituciones bancarias o financieras sea transparente y respetuosa de los derechos de los usuarios.

Conoce las leyes que te protegen como consumidor o como usuario de servicios financieros.

Existen instituciones de gobierno que te apoyan para atender tus derechos como consumidor o usuario de servicios financieros:

Secretaría General de Asesoría y Defensoría Jurídica del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal

Resuelve conflictos por cobros por servicios públicos.

Insurgentes Sur 825, planta baja, col. Nápoles, del. Benito Juárez, 03810 México, D. F.

Tel.: 5002 0100, ext.: 1172
www.tcadf.gob.mx

Instituto Federal de Defensoría Pública

Te representa en cobros indebidos realizados por servicios públicos.

Bucareli 22 y 24, Centro Histórico, 06040 México, D.F.

www.ifdp.cjf.gob.mx/Defensoria/asesoria.asp

Subdirección de Asistencia Jurídica Civil, Familiar y del Arrendamiento Inmobiliario del Distrito Federal

Ofrece asesoría y representación en juicios por cobros derivados de una deuda con un particular, banco, empresa, centro comercial.

Dr. Liceaga 113, planta baja, col. Doctores, 06720 México, D. F.

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef)

Te asesora sobre tus derechos y obligaciones respecto de los créditos con bancos y otras instituciones financieras; te representa en caso de controversia.

Tels.: 5336 0332, 5336 0561, 5336 0631 y 5336 0871
www.condusef.gob.mx

Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco)

Asesora sobre obligaciones y derechos del consumidor y te representa en asuntos en los que tengas conflictos con los proveedores de bienes y servicios. Existen cinco delegaciones.

Tels.: 55 68 87 22 o 01 800 468 87 22.



Banco Grameen: una alternativa posible

En una clara violación al derecho al desarrollo económico, las empresas transnacionales se han ido estableciendo alrededor del mundo en asociación con algunos bancos y bajo la anuencia de los gobiernos —los cuales no crean mecanismos de control en defensa de la población—, cobrando tasas de interés muy altas a los ciudadanos y apropiándose así de su dinero. Como una antítesis a este modelo de créditos, en 1976, en Jobra, Bangladesh, Muhammad Yunus creó el Banco Grameen (galardonado con el Premio Nobel de la Paz 2006). Este banco otorga microcréditos a grupos de cinco personas, tres de los cuales reciben el crédito una vez que los primeros dos lo devuelven; en virtud de ello la tasa de devolución es de 99%. El crecimiento de la organización ha sido exponencial: en 2002 tenía 248 filiales que habían dado crédito a 200 mil personas y ahora cuenta con 2226 filiales que han dado crédito a 6.6 millones de personas, 97% de ellas, mujeres.



Ralph Nader: por la defensa de los consumidores

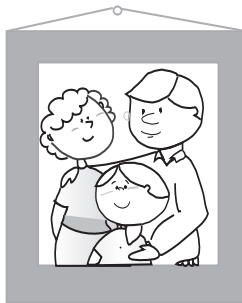
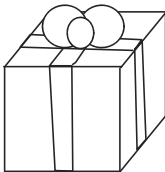
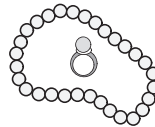
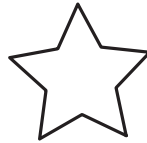
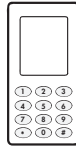
Ralph Nader nació en Estados Unidos en 1934. A muy temprana edad se convirtió en abogado activista contra la rapacidad de las grandes corporaciones y trabajó durante décadas en favor de los derechos del consumidor y la consolidación de la democracia. En 1971, fundó la organización no gubernamental Ciudadano Público, un órgano encargado de investigar al Congreso norteamericano en temas como salud, medioambiente y economía; dicha instancia cuenta hoy con más de 150 miembros. Ralph Nader es considerado un "defensor del consumidor" y su mensaje es de compromiso social en contra de las corporaciones "rapaces"; asimismo, llama a la resistencia contra la cultura del consumidor conducida comercialmente y con fines de concentración de capital, y propone un activismo ciudadano a favor del derecho al desarrollo de los pueblos.



Espacio para niños y niñas



Encierra en un círculo las cosas que no se compran.



Divertirte no significa gastar, significa disfrutar lo que tienes.

1. Realiza el siguiente ejercicio, éste te permitirá reflexionar al respecto y podrás compartirlo con tus amigos y amigas.

Lee las oraciones y complétalas escribiendo en los espacios vacíos la primera palabra que llegue a tu mente:

Las fiestas como tu cumpleaños, el día del niño, la navidad, etc., son para _____ las cosas que a todos les _____, ya que en este tiempo generalmente las personas _____ y lo utilizan para _____.

Yo pienso que esas celebraciones son para _____ porque _____

_____.

2. De las palabras que escribiste cuenta cuántas utilizaste de acuerdo a cada uno de los siguientes criterios:

Criterios	Cantidad de palabras
Objetos que se compran	
Objetos que puedes elaborar con tus manos	
Valores, acciones que simplemente se dan y no necesitan comprarse	

3. Reflexiona acerca de tus resultados, toma en cuenta la siguiente información:

Consecuencias del consumismo

- Aumenta las diferencias entre los países ricos y pobres.
- Genera pobreza.
- Deteriora el medioambiente.
- Provoca que las personas confundan lo que son con lo que tienen.
- Hace que las personas quieran tener cosas para lograr la felicidad.

El consumismo es injusto, poco solidario y deshumanizador, no es un modo adecuado ni inteligente de buscar la felicidad.



Cómo presentar una queja

La Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF) atiende las quejas y denuncias por presuntas violaciones a los derechos humanos cuando sean cometidas por servidores(as) públicos(as) de cualquier instancia de gobierno y de los órganos de procuración e impartición de justicia en la ciudad de México.

Si deseas presentar una queja ante este organismo existen dos formas de hacerlo:

- **Por escrito**, enviándola vía internet a <quejas@cdhdf.org.mx>, o por correo ordinario a la siguiente dirección: av. Chapultepec 49, Centro Histórico, del. Cuauhtémoc, 06040 México, D. F. También puedes enviar un fax al número 5578 1717 o, si lo prefieres, acude a la oficina sede de la CDHDF o a una de nuestras unidades desconcentradas a presentarla.
- **Verbalmente**, ya sea por vía telefónica al 5229 5600 o presentándote en cualquiera de nuestras oficinas donde recibirás la atención de una o un Visitador Orientador.

Es importante que tu queja contenga los siguientes datos: tu nombre completo y el de las personas cuyos derechos humanos fueron presuntamente violados; tu domicilio y teléfono; una breve descripción de cómo sucedieron los hechos –incluyendo la fecha en que ocurrieron– y, en caso de que los conozcas, el nombre de la autoridad y el cargo de la o el servidor responsable.

Ten en cuenta que, según lo establecido por la ley, la CDHDF **no podrá intervenir** en asuntos que se refieran a problemas laborales, conflictos entre particulares, asuntos electorales y en las decisiones que tomen las y los jueces, magistrados u otras autoridades en donde se defina algún asunto de cualquier orden jurídico. Es importante mencionar, también, que no es necesario que cuentes con una o un abogado para solicitar la intervención de esta Comisión.