



RECLAMAR NO CUESTA: NO HACERLO SÍ

Día Mundial de los Derechos del Consumidor



Durante años nos hicieron creer que reclamar es perder el tiempo. Que “¿para qué te complicas?”, que “seguro no va a pasar nada”. Pero ojo: **no reclamar suele salir más caro**. Cada reclamación es una oportunidad para poner un alto a abusos, malas prácticas y mensajes engañosos. Es la forma más directa de decir: así no.

En el marco del Día Mundial de los Derechos del Consumidor (15 de marzo), recuerda que reclamar también es tu derecho, y ejercerlo nos fortalece a todas y todos.

Consumir no termina cuando pagas. Ahí apenas empieza la parte más importante: revisar que el producto o servicio cumpla lo que prometió, que funcione como debería y que responda a lo establecido en el contrato o en sus especificaciones.

Cuando eso no pasa, tienes todo el derecho de reclamar para:

Proteger tu dinero, frente a cobros indebidos o servicios que no se cumplieron.

Prevenir abusos futuros, dejando constancia de prácticas incorrectas.

Fortalecer el sistema, porque las reclamaciones formales ayudan a las autoridades a detectar patrones y sancionar irregularidades.

Reclamar no es solo defender tu caso personal. También es una forma de contribuir a que los precios, las condiciones y la información sean más claras, justas y transparentes para todas las personas consumidoras.

¿Cuándo es importante presentar una reclamación?

Siempre que el producto o servicio no cumpla con la función para la que fue hecho o con lo establecido en el contrato. Por ejemplo, cuando:



La información no es clara o resulta confusa.



Aparecen cargos no reconocidos o duplicados.



El servicio recibido es distinto al contratado.



Se niegan, sin justificación, a hacer válida una garantía.



Hay contratos o publicidad engañosa.

Incluso si el monto parece pequeño, reclamar importa. Los abusos “menores”, cuando se repiten, terminan afectando seriamente nuestras finanzas personales y familiares.



¿Ante quién debes reclamar?

Depende del tipo de producto o servicio:



Atiende quejas sobre tarjetas de crédito bancarias y productos o servicios de Bancos, aseguradoras y otras instituciones financieras. Puedes acudir a sus oficinas o Unidades de Atención a Usuarios (UAU), llamar al: 55 5340 0999, usar su portal de quejas electrónicas o solicitar asesoría en línea.



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Atiende quejas relacionadas con la compra de bienes o servicios, así como tarjetas ofrecidas directamente por comercios (sin respaldo bancario). Puedes acudir a sus oficinas, llamar al: 55 5688 8722 o al 800 468 8722, o usar plataformas como Conciliaexpres y Concilianet, además de sus canales digitales y redes sociales.



Prodecon

Es la instancia indicada cuando la queja está relacionada con impuestos, declaraciones o asuntos fiscales. Cuenta con delegaciones estatales, atención telefónica al: 66 7766 1493 y servicios digitales para consultas y seguimiento.

¿Cómo se presenta una queja?

Reclamar no es solo decir que algo no te gustó. Implica identificar con claridad cuál es el problema y cómo afecta tu bolsillo. Por eso, cuando detectes que un producto o servicio no cumple con lo prometido, el primer paso es contactar directamente a la empresa o institución. Si no hay respuesta o solución, entonces sí es momento de acudir a la autoridad correspondiente.

Ten en cuenta que te pedirán algunos documentos, por lo que conviene tener siempre a la mano:

- Contratos
- Comprobantes de pago (tickets, facturas)
- Estados de cuenta
- Identificación oficial

Y no olvides **dar seguimiento**, tus derechos no se defienden solos.

En este Día Mundial de los Derechos del Consumidor, el mensaje es claro: ejercer tus derechos no es un favor, es una responsabilidad contigo y con la comunidad.

Porque reclamar no es un problema; es una forma activa de mejorar el mercado, elevar la calidad de los productos y servicios, corregir prácticas abusivas y fortalecer la protección al consumidor.

Reclamar es participar. Reclamar es cuidar tu dinero. Reclamar también es tu derecho.