

# lección once: conciencia del consumidor



guía para el maestro



## **WWW. sitios web para conciencia del consumidor**

Internet es probablemente la fuente más extensa y dinámica de información en nuestra sociedad. Los siguientes sitios web pueden proporcionar a los estudiantes y a otras personas información actualizada, ayuda y datos relacionados con esta lección. Las direcciones web que terminan en ".com" son comerciales; ".org" son empresas sin fines de lucro; y ".gov" son agencias del gobierno

Brand, Price, and Feature Comparison	<a href="http://www.pricescan.com">www.pricescan.com</a>
Consumer Reports	<a href="http://www.consumerreports.org">www.consumerreports.org</a>
Consumer World	<a href="http://www.consumerworld.org">www.consumerworld.org</a>
Government Information Sources	<a href="http://www.consumer.gov">www.consumer.gov</a> <a href="http://www.pueblo.gsa.gov">www.pueblo.gsa.gov</a> <a href="http://www.ftc.gov">www.ftc.gov</a>
National Fraud Information Center	<a href="http://www.fraud.org">www.fraud.org</a>
The Consumer Law Page	<a href="http://www.consumerlawpage.com">www.consumerlawpage.com</a>

**Nota:** Las direcciones y el contenido de los sitios Web cambian, diariamente se crean sitios nuevos. Use máquinas de búsqueda tales como Yahoo, AltaVista, Infoseek, Lycos o Hotbot para actualizar y ubicar sitios Web relacionados con este tema.

# conciencia del consumidor resumen

---

## descripción general de la lección 11

"Si solamente gasta dinero en las cosas que verdaderamente necesita, siempre tendrá el dinero para las cosas que verdaderamente quiere."

La compra prudente del consumidor empieza con un plan. El uso de una estrategia sistemática de compras proporcionará a los estudiantes la habilidad de hacer compras más eficaces. El uso de las técnicas de compras comparativas permite a una persona considerar cuidadosamente el precio, las características del producto, las garantías y las pólizas de la tienda. Luego, esta lección cubre una variedad de métodos de compra, como los clubes de compras, compras por teléfono, por correo, en Internet, en planes de compras reservadas con depósito y ventas de puerta en puerta.

Las compras del consumidor hacen que las personas sean el blanco de varias estafas a los consumidores. Mientras que los fraudes en el mundo mercantil no son nuevos, los métodos que se usan han ido al paso de la tecnología. El fraude del mercadeo telefónico y las promociones engañosas en Internet dan como resultado que los consumidores pierden varios miles de millones de dólares al año.

¿Cuáles acciones debe tomar una persona para resolver un problema de consumidor? Se contesta a esta pregunta con varias sugerencias que se encuentran en la próxima sección de esta lección. Finalmente, los estudiantes aprenderán sobre las fuentes de ayuda de las cuales se dispone por medio de las agencias del gobierno y otras organizaciones.

## metas de la lección 11

Combine decision-making methods with comparative-shopping techniques, recognize common consumer scams, and provide the knowledge and skills necessary to effectively handle consumer complaints.

## lesson 11 objectives

- Usar los métodos de toma de decisiones antes de comprar un producto o servicio
- Personalizar y usar una tabla de compras comparativas
- Identificar planes de compras alternativas y hacer una lista de las ventajas y desventajas de cada uno
- Identificar varias estafas a los consumidores, describir cómo funcionan y explicar lo que puede hacer si le atrapan
- Comprender cómo ocuparse eficazmente de una queja de consumidor
- Comprender cómo y por qué mantener registros de sus compras
- Identificar las fuentes federales y privadas de información y ayuda para los consumidores

## transparencias de la lección 11

**11-A** Cómo decidirse a comprar

**11-B** Tabla de compras comparativas 1

**11-C** Tabla de compras comparativas 2

- 11-D** El costo verdadero de una prenda de vestir
- 11-E** Los clubes de compras
- 11-F** Hacer sus compras por teléfono, correo o en línea
- 11-G** Planes de compras reservadas con depósito
- 11-H** La regla de reconsideración
- 11-I** Fraude de mercadeo telefónico
- 11-J** Telemarketing Fraud (continued)
- 11-K** Reglas de la Federal Trade Commission sobre ventas de mercadeo telefónico
- 11-L** Fraude Común (y no tan común)
- 11-M** Números "900"
- 11-N** Desventajas de los concursos
- 11-O** Estratagemas para trabajar en el hogar
- 11-P** Cómo ocuparse de una queja de consumidor
- 11-Q** Cómo escribir una carta de queja

## actividades de la lección 11

- 11-1** Qué escogería usted?
  - Pida a los estudiantes que traigan ilustraciones de cuatro compras que reflejen diferentes valores, actividades o intereses en sus vidas.
  - Pida a los estudiantes que completen la sección "Por qué hago las selecciones que hago."
  - Discuta cómo los valores y las actitudes personales influyen en las selecciones de ropa y cómo los valores se reflejan en estas selecciones.
  - Discuta cómo los valores y las actitudes personales afectan otras decisiones de compras como comprar discos o automóviles o salir a cenar
- 11-2** Practiquen las compras comparativas
  - Divida la clase en grupos. Pida cada grupo que escoja un artículo para comprar usando las técnicas de compras a comparativas. (Hay tablas de compras comparativas para una prenda de vestir y para un reproductor de CD portátil en los materiales impresos para esta actividad.) Si sus estudiantes no están interesados en ninguno de estos artículos, escoja otros dos artículos.
  - Pida a cada grupo que personalice una tabla para tomar decisiones a fin de hacer compras comparativas para el artículo (teniendo en cuenta ciertos criterios cuando hagan las comparaciones).
  - Después que los estudiantes hayan encontrado un artículo que quieren comprar, pida a cada grupo que desarrolle una tabla en la que compare los costos y beneficios de cada artículo y evalúe y ponga en orden de prioridad los factores que usaron para hacer las

# conciencia del consumidor resumen

---

decisiones sobre sus compras (esto incluiría las cosas en la lista en su tabla de compras comparativas, y los factores como qué necesidad llena, el costo en términos de horas trabajadas, los valores que el artículo refleja, etcétera).

## **11-3** Fuentes de compras por comparación

- Seleccione un artículo que se podría comprar de una variedad de fuentes.
- Obtenga información para comparar la compra este artículo en dos fuentes o más

## **11-4** Cómo resolver los problemas de los consumidores -- Clave de Respuestas

- Pida a los estudiantes que decidan qué acciones tomar para resolver estas preocupaciones de los consumidores.
- Discuta sus respuestas, que pueden variar de acuerdo con el análisis de los estudiantes de la situación.

## **11-5** Prueba de la Lección Once -- Clave de Respuestas

Para obtener mayor información, favor de referirse al apéndice.

# conciencia del consumidor públicos deseados

---

Actividades de aprendizaje apropiadas a diversos públicos deseados para Lección Once



actividad	adolescentes [14-18]	adultos jóvenes [19-35]	adultos [36+]
Actividad Estudiantil 11-1	●	●	
Actividad en la Web	●	●	●
Actividad Estudiantil 11-2	●	●	●
Actividad Estudiantil 11-3	●	●	●
Actividad en la Web	●	●	●
Encuesta y Entrevista	●	●	
Presentación Oral	●	●	
Actividad Estudiantil 11-4	●	●	●
Actividad en la Web	●	●	●
Prueba de la Lección Once 11-5	●	●	●

# conciencia del consumidor notas para la enseñanza

## cómo decidir comprar

1. Deseos comparados con necesidades
2. Estrategias de los compradores inteligentes
  - ¿Qué quiere?
  - ¿Qué calidad necesita?
  - ¿Cuánto puede gastar?
  - ¿Dónde hará sus compras?

discusión 

 transparencia  
11-A

## al ir de compras

1. ¿Por qué hago las selecciones que hago?
  - Valores
  - Necesidades
  - Recursos
  - Importancia relativa de varias metas sobre la ropa
2. Acerca de la calidad
  - Lo que es
  - Cómo reconocerla
3. Estrategias de los compradores inteligentes
  - Cómo planificar
  - Cómo hacer un presupuesto
  - Ventajas y desventajas de diferentes tiendas
  - Factores emocionales al hacer las compras
4. Técnicas de las compras comparativas (todos los artículos)
  - Precio
  - Características
  - Beneficios
  - Garantías
  - Pólizas de la tienda
5. Ejemplos de tablas de compras comparativas
  - Para los dispositivos de entretenimiento electrónico y aparatos electrodomésticos
  - Para la ropa
  - El precio verdadero de una prenda de vestir
6. Practique las compras comparativas
  - Escoja un artículo
  - Personalice una tabla de compras comparativas
  - Comparta los resultados (presentaciones en clase)

discusión 

actividad estudiantil  
11-1



 **www.** actividad en la web:

Vaya a **consumerreports.org** para obtener información sobre las compras de consumidores.



 transparencias  
11-B, 11-C, y  
11-D

actividad estudiantil  
11-2



actividad estudiantil  
11-3



## tipos alternativos para comprar

1. Clubes de compras
  - Lo que son
  - Costos ocultos
2. Hacer sus compras por teléfono, correo o en línea
  - La regla de pedidos por correo
  - Ley de Facturación Justa (Fair Credit Billing Act)
  - Precauciones
  - Contacto para resolver los problemas
3. Planes de compras reservadas con depósito
  - Cómo funcionan
  - Cómo evitar los problemas
4. La regla de reconsideración (ventas de puerta en puerta)
  - Lo que es
  - Excepciones
  - Cómo cancelar una venta
  - Las responsabilidades del vendedor si cancela
  - Qué hacer si tiene un problema



transparencia  
11-E



transparencia  
11-F



transparencia  
11-G



transparencia  
11-H

## estafas al consumidor

1. Fraude de mercadeo telefónico
  - Ejemplos (viaje, fraude de mercadeo telefónico, estafas telefónico de revistas)
  - Cómo funcionan las estafas
  - Cómo protegerse
  - Lo que debe hacer si tiene problemas
2. Fraudes comunes
3. Números "900"
  - Lo que son
  - Para lo que debe vigilar
  - Cómo protegerse
  - Si lo atrapan en la estafa de un número "900"
4. Los engaños de los concursos
  - Lo que son
  - Por lo que debe estar alerta
  - Lo que debe hacer si necesita ayuda

discusión



transparencia  
11-I



transparencia  
11-J



transparencia  
11-K



transparencia  
11-L



transparencia  
11-M

## estafas al consumidor (continuación)

5. Estratagemas para trabajar en el hogar
  - Estratagemas comunes
  - Precauciones contra los estratagemas fraudulentos
6. Dónde puede quejarse



transparencia  
11-N



transparencia  
11-O

## cómo ocuparse de un problema de consumidor

1. Tipos de problemas
  - Mercancía o servicio defectuoso
  - Estafas al consumidor
2. Pasos a tomar (con base en el orden de magnitud)
  - Reunir registros
  - Entablar una queja con el vendedor
  - Ponerse en contacto con la compañía
  - Ponerse en contacto con un programa de disputa de la industria, el Better Business Bureau o una oficina local o estatal
  - Ponerse en contacto con una asociación de comerciantes o con una agencia federal
  - Entablar un reclamo en una corte de reclamos menores o contratar a un abogado privado
3. Ejemplos
  - Experiencias de los estudiantes
  - Experiencias de amigos o parientes
4. Cómo escribir una carta de quejas
  - A quién escribir
  - Lo que debe escribir



discusión



transparencia  
11-P



**encuesta y entrevista:**

Hable con varias personas acerca de cómo se han ocupado de quejas de consumidor.



**encuesta y entrevista:**

Pida a los estudiantes que preparen un vídeo o una presentación en clase para demostrar las maneras apropiadas y no apropiadas para ocuparse de las quejas de los consumidores.



transparencia  
11-Q

actividad estudiantil  
11-4 | clave



# conciencia del consumidor notas para la enseñanza

## **cómo mantener eficazmente registros**

1. ¿Por qué mantener registros?
2. Los tipos de registros que debe mantener
3. Cómo establecer un sistema personal para mantener registros

discusión 

## **fuentes de ayuda**

1. Agencias privadas
2. Agencias federales

discusión 

 **www.** actividad en la web:

Vaya a [www.consumer.gov](http://www.consumer.gov) para obtener información de varias agencias federales. También, conduzca una búsqueda en la Web para obtener la información disponible con que le ayude a resolver problemas del consumidor.s.



## **prueba de la lección once**



prueba 11-5 | clave