

Sesión 02

Elaboramos un álbum temático sobre los derechos del consumidor

1. CUADRO DE COMPETENCIAS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

Competencia	<p>Gestiona responsablemente los recursos económicos.</p> <p>Capacidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprende las relaciones entre los elementos del sistema económico y financiero. • Toma decisiones económicas y financieras.
Desempeño	<p>Reconoce los derechos de los consumidores para tomar decisiones económicas y financieras informadas y responsables.</p>
Evidencia de aprendizaje	<p>Álbum temático sobre los derechos del consumidor</p>
Criterios de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce los derechos del consumidor en diversas situaciones de su vida cotidiana. • Toma decisiones económicas que le permiten ejercer sus derechos como consumidor.



Ilustración: www.freepik.es

2. INFORMACIÓN TEÓRICA:

LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Los derechos de los consumidores son el conjunto de normas y leyes que tienen el objetivo principal de asegurar la defensa de los ciudadanos que en su calidad de consumidores adquieren un bien o servicio. Según el Código de Protección y Defensa del Consumidor, los derechos del consumidor son:

- **Derecho a recibir un producto o servicio apropiado y adecuado**
Debe existir una correspondencia entre lo que esperamos recibir y lo que efectivamente nos brinda el proveedor. Verifiquemos la publicidad e información recibida, las condiciones o circunstancias de la compra, las características y la naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores.
- **Derecho a una protección eficaz**
Los productos y servicios deben ser seguros y ofrecernos una protección eficaz que, en condiciones normales o previsibles, no representen riesgo o peligro para nuestra vida, salud e integridad física.
- **Derecho a acceder a información oportuna, suficiente y veraz**
Esta información tiene que ser relevante para una buena decisión de compra, que se ajuste a tus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
- **Derecho a la protección contra métodos comerciales abusivos**
No están permitidos los métodos comerciales coercitivos, agresivos o engañosos y abusivos en el cobro. La información que nos brinda el proveedor no debe inducirnos al error.
- **Derecho a la reparación o reposición de un producto**
Se debe obtener una nueva ejecución del servicio o, incluso la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias o casos que establezca el Código.
- **Derecho a una indemnización por daños o perjuicios**
Es el resarcimiento por un daño o perjuicio ocasionado tras la compra de un producto o contratación de un servicio, en conformidad a lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Código Civil.

- **Derecho a elegir libremente**

El proveedor debe informar con claridad sobre las características y/o condiciones para el acceso a un producto o servicio antes de su compra, y en base a esta información, tienes derecho a elegir el producto o servicio más conveniente e idóneo, sin ningún tipo de presión externa o condicionamiento. Los productos y servicios deben ser apropiados, adecuados y de calidad.

- **Derecho a un trato justo y equitativo en toda compra de un producto o contratación de un servicio**

Está prohibida la discriminación por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. De lo contrario, denúnciala.



Ilustración: www.freepik.es/

3. SECUENCIA DIDÁCTICA:

Inicio

Plantear una situación problemática

Plantear la siguiente situación a los estudiantes:

Pablo compró un balón de oxígeno medicinal a una empresa que contactó por medio del Facebook, por el cual pagó la suma de S/ 4500; pero resulta que lo que le vendieron fue oxígeno industrial. Pablo se dio cuenta del engaño cuando el oxígeno se acabó y fue a rellenarlo a otra empresa, la cual se negó debido a que el balón no podía soportar el oxígeno medicinal y que incluso podría explotar. Ahí se dio cuenta que habían pintado y clonado el código del balón, para hacerlo pasar como recurso medicinal.

Pablo se pregunta: **¿cuáles son los derechos del consumidor y cómo estos me pueden ayudar?**

Explorar usando conocimientos previos, intuición y sentido común

Se solicita a los estudiantes que respondan las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se vio afectado Pablo como consumidor?
- ¿Cuál fue el error que cometió Pablo como consumidor?
- ¿Qué crees que debió hacer Pablo para evitar ser engañado?
- ¿Has vivido una situación en la que como comprador te has visto afectado? ¿Qué paso?

Se recogen las respuestas de los estudiantes y se colocan en la pizarra.

Desarrollo



Descubrir las relaciones disciplinares

Se les presenta a los estudiantes las siguientes preguntas con la intención de brindarles pistas y orientaciones que les permitan responder la pregunta de la problemática.

- ¿Cuáles son los derechos del consumidor?
- ¿Qué acciones evidencian un consumo responsable?
- ¿Qué acciones realizas como consumidor responsable?
- ¿Cómo afectaría a tu vida personal y familiar si las empresas no respetaran los derechos del consumidor?

Los estudiantes comparten sus respuestas en una plenaria.



Sistematizar el nuevo conocimiento

Se le da a conocer a los estudiantes la información teórica presentada en el apartado 2. Se les pide que contrasten la información que dieron al inicio de la sesión. Se fija la atención en las ideas colocadas en la pizarra para que los estudiantes comparen la información.

Indique a los estudiantes que deben responder las siguientes preguntas:

- ¿Qué ideas erróneas tenían al inicio?
- ¿Qué ideas planteadas al inicio resultaron correctas?
- ¿Qué situaciones de tu vida cotidiana pueden ejemplificar los derechos del consumidor? Menciona dos ejemplos.
- ¿Cómo describirían una situación donde se ve afectado el derecho del consumidor: derecho a la reparación o reposición de un producto? Menciona un ejemplo.

A continuación, los estudiantes forman equipos de cuatro personas y juntos elaboran un álbum temático sobre los derechos del consumidor. Para ello, brinde las siguientes pautas:

- Determinar la estructura del álbum y establece las partes que presentará cada hoja de acuerdo al subtema correspondiente.
- Utilizar el modelo del anexo 1 como ejemplo.



Aplicar a nuevas situaciones

A continuación, se solicita a los estudiantes que trabajen con sus equipos, para determinar el derecho del consumidor que se ve afectado en cada caso y justificar la elección.

CASOS	ANÁLISIS
El tío de Daniel compró un televisor, pero cuando llegó a casa este no encendía. Regresó a la tienda a reclamar, pero nadie lo quiso atender. Pidió el libro de reclamaciones y le dijeron que no tenían uno.	
La abuelita de Lía ha venido del Cusco. Acudió a una tienda para comprar un celular, pero pasaban los minutos y nadie la atendía. Se dio cuenta que era por su vestimenta y porque era de provincia. Cuando le reclamó al encargado, este le dijo que solo le quedaba esperar.	
Marta compró unas cápsulas para eliminar la grasa corporal a un proveedor que contacto por medio del Facebook, por las cuales pagó la suma de S/ 450; pero resulta que lo que le vendieron fue una mezcla de talco con azúcar. Su hermano que es médico fue quien se dio cuenta de los componentes de las cápsulas.	

Luego, se pide a los estudiantes que respondan las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el problema en el caso 1?
- ¿Cómo hubieras actuado en el caso 2? Explica.
- ¿Qué problemas puede traerle a Martha el consumo de las cápsulas?
- ¿Crees que es importante dar a conocer los derechos del consumidor?
- ¿Has vivido una situación en la que como comprador te has visto afectado? Explica.

Cierre



Discutir y argumentar los resultados

En equipos dialogan brevemente y establecen conclusiones.

ANEXO 1:

Subtítulo o encabezado

Interpretación de la fuente y explicación de la evidencia

1. Derecho del consumidor

Fuente gráfica o textual, ilustración, imagen, texto, etc.