



I.G.J. N° 350. Registro Nacional N° 0012 / Registro Ciudad de Buenos Aires 0010

Florida 142 8°J C.A.B.A. (C1005AAD) Tel. (54 11) 4326 4298

E-mail: [cec@educacionconsumidor.org.ar](mailto:cec@educacionconsumidor.org.ar)

# COMUNICACIÓN DE INVOLUCRAMIENTO (COE)

Enero 2015 - Octubre 2016



Centro de Educación al Consumidor  
ARGENTINA



I.G.J. N° 350. Registro Nacional N° 0012 / Registro Ciudad de Buenos Aires 0010

Florida 142 8°J C.A.B.A. (C1005AAD) Tel. (54 11) 4326 4298

E-mail: [cec@educacionconsumidor.org.ar](mailto:cec@educacionconsumidor.org.ar)

## **ÍNDICE DE CONTENIDOS**

### **I) Declaración de apoyo al Pacto Global**

### **II) Introducción**

- 1) Nuestra Institución
- 2) Nuestra misión, fines y objetivos

### **III) Descripción de acciones con evaluación de resultados**

- 1) Convenios de Colaboración y Complementación Institucional
- 2) Jornadas de concientización
- 3) Publicaciones e investigaciones realizadas
- 4) Campañas de comunicación masiva
- 5) Audiencias públicas

I.G.J. N° 350. Registro Nacional N° 0012 / Registro Ciudad de Buenos Aires 0010  
Florida 142 8°J C.A.B.A. (C1005AAD) Tel. (54 11) 4326 4298  
E-mail: cec@educacionconsumidor.org.ar

Buenos Aires, 20 de Octubre 2015

**Al señor Secretario General de la  
Organización de las Naciones Unidas  
D. Ban Ki-Moon**  
S \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ D

De mi mayor consideración,

Tengo el agrado de dirigirme a usted en mi carácter de Presidente de la Asociación Civil Centro de Educación al Consumidor, con el objeto de ratificar el apoyo continuo de nuestra institución al Pacto Global de las Naciones Unidas, al que adherimos en el mes de Mayo del 2013. El Centro de Educación al Consumidor se compromete a ejercer sus actividades institucionales según lo establecido en los diez Principios del Pacto Global, por lo tanto ratificamos nuestra adhesión y apoyo por los Derechos Humanos, Derechos Laborales, la Protección del Medio Ambiente y la Lucha contra la Corrupción. Por otro lado, adherimos fervientemente a los diecisiete objetivos de desarrollo sostenible propuestos por el Pacto Global, siendo ellos los que orientan nuestro accionar como Asociación Civil. Adjunto nuestra Primera Comunicación de Involucramiento (COE), para conocimientos y consideración de los responsables de la Red Argentina del Pacto Mundial. Saludo a usted con mi mayor consideración,



Susana Andrada  
Presidenta del Centro de Educación al Consumidor



I.G.J. N° 350. Registro Nacional N° 0012 / Registro Ciudad de Buenos Aires 0010  
Florida 142 8°J C.A.B.A. (C1005AAD) Tel. (54 11) 4326 4298  
E-mail: cec@educacionconsumidor.org.ar

## **I) Introducción**

### **1) Nuestra Institución**

El entramado económico se complejiza año a año, en un mundo donde se va acrecentando el poder económico en cada vez menos manos que poseen un poder creciente de influencia en las decisiones de mercado que tienen impacto en la vida social de los individuos. En ese escenario, la experiencia nos indica que el poder de los consumidores es escaso, y se ve entonces la necesidad de consolidar y ampliar ese poder, con el fin de evitar posiciones abusivas. Para dar respuesta a esta problemática, surgen las Organizaciones de Defensa del Consumidor, en virtud de la revalorización de los derechos de los consumidores.

El Centro de Educación al Consumidor es una organización sin fines de lucro que se dedica a la protección, educación e información del consumidor. La Asociación Civil funciona desde 1997, y desde su creación, ha desarrollado una amplia y fecunda tarea en la defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores.

Tenemos como objetivo esencial el promover el efectivo ejercicio de los derechos, la concientización social, la educación al consumidor y el compromiso por un consumo responsable. Buscamos disminuir las dificultades que los consumidores encuentran cuando carecen de los conocimientos necesarios y están sometidos a la presión que se ejerce sobre ellos. A su vez, buscamos concientizar al consumidor sobre los peligros que acarrea un consumo que no tenga en cuenta el impacto social, económico y ambiental del

I.G.J. N° 350. Registro Nacional N° 0012 / Registro Ciudad de Buenos Aires 0010

Florida 142 8°J C.A.B.A. (C1005AAD) Tel. (54 11) 4326 4298

E-mail: cec@educacionconsumidor.org.ar

mismo, generando campañas de consumo sostenible, sustentable y responsable.

A lo largo de todos estos años, nos hemos dedicado a educar, informar y difundir los derechos inherentes a las personas en las relaciones de consumo y en torno al consumo sustentable, derecho humano fundamental para el desarrollo humano en un ambiente sano y equilibrado. Nuestro compromiso se renueva día a día en torno a la lucha para garantizar y hacer respetar este derecho incluido en los Art. 42 y 41 de la Constitución Nacional.

## **2) Nuestra misión y objetivos**

- **MISIÓN:**

El Centro de Educación al Consumidor tiene como misión proteger, educar e informar al usuario y consumidor. Su prioridad es bregar por los intereses de los ciudadanos en su condición de consumidores.

- **FINES:**

- Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones de carácter nacional, provincial o municipal, que hayan sido dictadas para proteger al consumidor.
- Proponer a los organismos competentes el dictado de normas jurídicas o medidas de carácter administrativo o legal, destinadas a proteger y educar a los consumidores.
- Colaborar con los organismos oficiales o privados, técnicos o consultivos.

I.G.J. N° 350. Registro Nacional N° 0012 / Registro Ciudad de Buenos Aires 0010

Florida 142 8°J C.A.B.A. (C1005AAD) Tel. (54 11) 4326 4298

E-mail: cec@educacionconsumidor.org.ar

- Defender los intereses de los consumidores ante la justicia y órganos oficiales y privados
- Recibir reclamos de los consumidores y proponer soluciones
- Asesorar sobre consumo de bienes y servicios
- Organizar y divulgar estudios de mercado, control de calidad y estadísticas de precio

- **OBJETIVOS:**

- Desarrollar servicios que incrementen la calidad de vida de todo consumidor que desee hacer valer sus derechos.
- Desarrollar nuevos emprendimientos para educar y capacitar al consumidor.
- Generar e implementar políticas proactivas con el fin de reforzar y ampliar los ejes temáticos de acción.
- Desarrollar redes con instituciones nacionales o internacionales, privadas, gubernamentales y sociedad civil para poder facilitar el crecimiento de los proyectos y a su vez poder ampliarlos

### **III) Descripción de acciones con evaluación de resultados**

Desde el Centro de Educación al Consumidor promovemos el Pacto Global y sus principios a través de las siguientes actividades:

#### **1) Convenios de Colaboración y Complementación Institucional**

El Centro de Educación al Consumidor tiene convenios de colaboración y/o complementación institucional con los organismos / instituciones / comisiones / entes, en los cuales difunde los principios del Pacto Mundial.

I.G.J. N° 350. Registro Nacional N° 0012 / Registro Ciudad de Buenos Aires 0010

Florida 142 8°J C.A.B.A. (C1005AAD) Tel. (54 11) 4326 4298

E-mail: cec@educacionconsumidor.org.ar

En todos ellos busca llevar adelante su misión, fines y objetivos, entendiendo que el trabajo en red asociativa es condición necesaria para arribar a mejores resultados.

A continuación detallamos cuáles son cada uno de ellos y que actividades hemos desarrollado, con la correspondiente evaluación de resultados mediante indicadores.

### **Consejo Económico y Social de la Ciudad de Buenos Aires (CESBA)**

Como Asociación formamos parte del CESBA desde sus orígenes en el año 2012, luego de que la Legislatura porteña decidiera su fundación (introducido por el artículo 45 de la Constitución de la Ciudad y reglamentado por la Ley 3.317) para, mediante el trabajo mancomunado de las 25 organizaciones que lo componen, mejorar la calidad de vida de los porteños. Los organismos que componen el consejo, además de nuestra Asociación, son: CGT (Confederación General del Trabajo), CTA (Central de Trabajadores de la Argentina), Sutecba (Sindicato Único de Trabajadores del Estado de la Ciudad de Buenos Aires), UTHGRA (Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina), SUTERH (Sindicato Único de Trabajadores de Edificios de Renta y Horizontal), Sindicato de Peones de Taxi, CEAP (Cámara Empresaria de Autotransporte de Pasajeros), ADEBA (Asociación de Bancos Argentinos), AHRCC (Asociación de Hoteles Restaurantes Confeiterías y Cafés), CAPITT (Cámara Argentina de Productoras Independientes de Televisión), FECOBA (Federación de Comercio e Industria de la Ciudad de Buenos Aires), CGE (Confederación General Económica), Facultad de Ciencias Sociales UBA, Facultad de Ciencias Económicas UBA, UADE (Universidad Argentina de la Empresa), Consejo Profesional de Ciencias Económicas, Colegio Público de Abogados, (CEPUC) Coordinadora de



I.G.J. N° 350. Registro Nacional N° 0012 / Registro Ciudad de Buenos Aires 0010  
Florida 142 8°J C.A.B.A. (C1005AAD) Tel. (54 11) 4326 4298  
E-mail: cec@educacionconsumidor.org.ar

Entidades Profesionales Universitarias, ADECUA (Asociación de Defensa de los Consumidores y Usuarios de la Argentina) y Cooperativa Milagros.

El CESBA busca abordar y sensibilizar acerca de las distintas temáticas vinculadas a la calidad de vida de quienes habitan la ciudad de Buenos Aires. En tal sentido, apunta a generar actividades de divulgación, investigación y formulación de propuestas concretas que redunden en iniciativas parlamentarias. El desafío es la producción de información útil, cuyo diferencial es la confluencia de intereses expresados en ella, logrando a través del consenso, la transmisión de conclusiones filtradas por el debate, el dialogo y la reflexión.

Fruto de nuestra participación en el CESBA, pudimos aportar al debate en comisiones de temáticas como la precarización laboral y el trabajo en negro, el acceso a la educación, la problemática de la falta de acceso a la vivienda y los conflictos del transporte público contaminante y del sistema de recolección de basura y reciclado de la C.A.B.A.

Como resultado del mismo se han editado en formato libro las siguientes publicaciones. Las mismas han sido enviadas a todos los Legisladores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, así como a medios y trabajadores de prensa, Asociaciones Civiles pertinentes a las temáticas e influenciadores de opinión pública y tomadores de decisiones de impacto.

- Empleo doméstico en la Ciudad de Buenos Aires
- Empleo No Registrado en la Ciudad de Buenos Aires
- La Ciudad de Buenos Aires inquilinizada
- Propuestas de políticas habitacionales para el desarrollo social y económico de la Ciudad de Buenos Aires
- Diagnóstico Socio-Habitacional de la Ciudad de Buenos Aires

I.G.J. N° 350. Registro Nacional N° 0012 / Registro Ciudad de Buenos Aires 0010

Florida 142 8°J C.A.B.A. (C1005AAD) Tel. (54 11) 4326 4298

E-mail: cec@educacionconsumidor.org.ar

- Protección y garantía integral de los Derechos de las personas en situación de calle y en riesgo a la situación de calle
- 14 pilares para un nuevo paradigma sobre los residuos sólidos urbanos
- 19 pilares para la educación secundaria del 2020
- Relevamiento sobre transporte y tránsito en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

### **Comisión de Defensa del Consumidor del Consejo Económico y Social de la C.A.B.A.**

El Centro de Educación al Consumidor ha presidido esta Comisión a lo largo del año 2015 cuyo debate central radicó en la mejora del servicio de telefonía celular, a través de la propuesta de creación del Defensor de la Telefonía Celular. Realizamos un análisis pormenorizado de la situación actual del servicio en la Ciudad de Buenos Aires, a través de encuestas hechas a la ciudadanía y charlas con expertos en la temática.

El resultado de esta labor se cristalizó en la elaboración de un documento aprobado por la Asamblea del CESBA en diciembre del año 2015.

### **Ente Regulador de Aguas y Saneamiento (ERAS)**

Como Asociación integramos la Comisión de Usuarios del ERAS, constituida por asociaciones de consumidores legalmente inscriptas y reconocidas como tales, cuya función es debatir distintas temáticas relacionadas con el agua y saneamiento.

En lo que respecta a nuestra labor en torno al recurso hídrico, hemos sido participes desde sus orígenes en encuentros quincenales de la Comisión de Usuarios de este ente abordando problemáticas variadas relativas al uso racional del recurso frente a su inminente escasez a nivel mundial, propiciando



I.G.J. N° 350. Registro Nacional N° 0012 / Registro Ciudad de Buenos Aires 0010  
Florida 142 8°J C.A.B.A. (C1005AAD) Tel. (54 11) 4326 4298  
E-mail: cec@educacionconsumidor.org.ar

el ahorro del mismo y concientizando en todos los niveles educativos a cerca de la importancia del ahorro del agua.

Asimismo, y en coherencia con la garantía del acceso al consumo sustentable como derecho humano, hemos participado de campañas relativas a lograr el acceso al servicio de agua y saneamiento en las zonas más vulnerables de nuestro país, convencidos de que constituye un derecho humano fundamental para el desarrollo y para la salud humana.

También hemos tenido reuniones con las empresas AySA y ABSA con el fin de que den cuenta del estado del servicio de agua y cloacas de los territorios que abarcan su rango de jurisdicción, llevando siempre la preocupación por la necesidad de llevar el derecho humano del acceso al agua potable a todo el país.

Finalmente, hemos sido participes y organizadores de encuentros tales como ALOAS (Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento), cuya celebración se realiza desde hace 5 años, habiéndose realizado el último encuentro el día 19 y 20 de noviembre del año 2015, a la cual asisten empresas operadoras y prestadoras de los servicios de agua y saneamiento de toda América Latina, en concurrencia con asociaciones de consumidores de todo el país y con personalidades de toda Latinoamérica referentes en la materia, destinados a la difusión de los derechos en torno al uso razonable y sustentable del recurso propiciando siempre su carácter de derecho humano fundamental.

Desde el año 2015 hasta la fecha hemos participado de 47 reuniones de Comision.

### **Ente Nacional de la Energía Eléctrica (ENRE)**

Desde sus orígenes somos parte de la Comision de Usuarios del ENRE, integrada por diversas asociaciones de consumidores, cuya función principal

I.G.J. N° 350. Registro Nacional N° 0012 / Registro Ciudad de Buenos Aires 0010

Florida 142 8°J C.A.B.A. (C1005AAD) Tel. (54 11) 4326 4298

E-mail: cec@educacionconsumidor.org.ar

resulta darle voz a los reclamos de los usuarios del servicio, debatiendo y abordando temáticas relacionadas con el correcto suministro de la energía y el uso responsable del recurso.

En lo que a la energía respecta, en las constantes reuniones que hemos mantenido en debate con las asociaciones que integran la Comisión de Usuarios y conjuntamente con autoridades del organismo, hemos enfocado nuestra tarea al estudio y análisis de los cortes de suministro ocurridos en nuestro país a lo largo de estos dos últimos años como consecuencia de la falta de inversiones, entendiendo que la interrupción de cualquier servicio público constituye una violación a un derecho humano fundamental, ya que estos servicios hacen indudablemente a la realización del desarrollo humano. Asimismo, y desde la Comisión, hemos participado en campañas de concientización sobre el uso racional de la energía eléctrica, procurando un uso sustentable y adecuado de la misma entendiendo el recurso como escaso y no renovable.

Como medición de nuestra participación en esta instancia, hemos concurrido, desde Febrero del 2015 a la fecha, a 44 reuniones de Comisión.

### **Ente Nacional del Gas (ENARGAS)**

La comisión de usuarios de este ente regulador se reúne dos veces al mes y cumple una función destinada a la defensa, protección e información de los usuarios del servicio de gas en Argentina (tanto de gas natural como de garrafa), debatiendo y abordando temáticas relacionadas con el suministro del gas en sus diversas modalidades.

Particularmente estos dos años, hemos sido portavoces tanto en audiencias públicas como en el ámbito de la Comisión, de los reclamos de los usuarios del servicio en lo que respecta al aumento del precio del mismo por encima de lo razonable y, sobre todo, hemos trabajado en el ámbito de la tarifa social,



I.G.J. N° 350. Registro Nacional N° 0012 / Registro Ciudad de Buenos Aires 0010  
Florida 142 8°J C.A.B.A. (C1005AAD) Tel. (54 11) 4326 4298  
E-mail: cec@educacionconsumidor.org.ar

condición fundamental para garantizar la equidad y el acceso al servicio de aquellos usuarios más vulnerables.

Asimismo nuestra labor también se ha orientado al uso responsable del recurso, procurando evitar accidentes producidos por el monóxido de carbono y buscando concientizar a la población sobre la gravedad del uso inadecuado de artefactos a gas.

Por otro lado y en compromiso con nuestra tarea de garantizar el acceso al universal, también insistido conjuntamente con las otras asociaciones concurrentes en la extensión de la red de gas con la finalidad de que las poblaciones que actualmente no tienen acceso puedan contar con el suministro del recurso. Esto no sólo les garantizaría el acceso a un derecho humano, sino que también los beneficiaría económicamente, ya que en la actualidad su calefacción es mediante garrafas, lo cual resulta más caro. Desde el año 2015 hasta la actualidad hemos participado activamente de 43 reuniones ordinarias y 4 reuniones extraordinarias con funcionarios para abordar temáticas específicas.

### **Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM)**

La comisión de usuarios del Enacom está destinada al debate y protección de los usuarios del servicio de comunicaciones en sus distintas modalidades: telefonía fija, celular, internet, etc. La labor de la comisión, cuyas reuniones son quincenales implica la realización de proyectos e investigaciones tendientes a mejorar la calidad del servicio prestado.

En este ámbito, hemos llevado a cabo 43 reuniones ordinarias abordando diversas temáticas relacionadas con las comunicaciones. En lo que al cuidado de la salud y los recursos respecta, hemos focalizado nuestras acciones en torno a la instalación de antenas y su potencial impacto negativo en el ambiente. Por otro lado, hemos desarrollado propuestas tendientes a la



I.G.J. N° 350. Registro Nacional N° 0012 / Registro Ciudad de Buenos Aires 0010  
Florida 142 8°J C.A.B.A. (C1005AAD) Tel. (54 11) 4326 4298  
E-mail: cec@educacionconsumidor.org.ar

declaración de la telefonía celular como “servicio público” ya que hasta el día de hoy no cuenta con dicho status. Finalmente, y en cumplimiento de nuestro rol de defensores de los derechos de los usuarios, hemos abordado temáticas y presentado diversas denuncias en busca de la mejora de la calidad del servicio y del cumplimiento de los contratos telefónicos existentes.

### **Comision Nacional del Transporte (CNRT)**

El Consejo Consultivos de usuarios de la CNRT se reúne una vez por mes para debatir e informarse sobre las novedades en materia de transporte a nivel nacional y proponer mejoras en la calidad de vida de los usuarios que diariamente utilizan el transporte público. Asimismo, el Consejo acerca a las autoridades de la CNRT mensualmente críticas y denuncias sobre las irregularidades del transporte que hubieran advertido.

Desde su creación en el año 2015 somos parte del Consejo Consultivo de la CNRT destinado a abordar y debatir temáticas sobre el transporte y la mejora de la calidad del mismo en beneficio de los usuarios. Hemos sido parte de 15 reuniones ordinarias del Consejo, y hemos participado en debates relacionados con la mejora de las condiciones de los trenes y del trato digno por parte de los conductores de micros y colectivos en busca de garantizar lo establecido en nuestra Constitución Nacional “trato digno y equitativo” (art 42) y Art. 8 bis de la ley 24.240.

### **Ente de Control de Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (ENTE)**

Es el Ente encargado de monitorear la calidad de los servicios públicos de la Ciudad de Buenos Aires. Controla el mantenimiento y conservación vial por peaje, las playas de estacionamiento concesionadas, los parquímetros, el servicio de autotransporte público de pasajeros, los taxis, el servicio



I.G.J. N° 350. Registro Nacional N° 0012 / Registro Ciudad de Buenos Aires 0010  
Florida 142 8°J C.A.B.A. (C1005AAD) Tel. (54 11) 4326 4298  
E-mail: cec@educacionconsumidor.org.ar

subterráneo de pasajeros, los residuos patogénicos y peligrosos, el alumbrado público, los semáforos, y el servicio de higiene urbana, entre otros.

Participamos de las Reuniones de Consumidores que se convocan a fin de elaborar informes, sugerencias y señalamientos al trabajo realizado por el ENTE, a fin de colaborar y mejorar la calidad de los servicios públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; así como también de las audiencias públicas convocadas por el aumento de tarifas de servicios, con la finalidad de darle voz a los reclamos masivos de consumidores y usuarios.

## **2) Jornadas de concientización**

### **Participación en la Feria del Libro 2016:**

Este año hemos participado conjuntamente con el Consejo Económico y Social en la Feria del Libro difundiendo material interactivo destinado a niños y docentes sobre derechos fundamentales de los consumidores, sobre consumo sustentable relacionado con el uso racional de la energía eléctrica y del gas natural y sobre reciclaje y cuidado del medio ambiente.

Asimismo hemos realizado charlas informativas sobre derechos de los consumidores respondiendo a preguntas del público y entregando material de soporte.

Como indicadores de los resultados podemos identificar que se repartieron 5.000 impresiones en formato de tríptico a los niños de la feria con información referida al uso seguro del gas, 6.300 volantes con información sobre el cuidado del agua y 7.200 volantes sobre reciclado en el hogar. También brindamos charlas al público de la feria sobre problemas relacionados con bancos y tarjetas de crédito, solicitud de Tarifa Social para servicios públicos y garantías y cambios de mercadería, a razón de 50 asistentes por charla.



I.G.J. N° 350. Registro Nacional N° 0012 / Registro Ciudad de Buenos Aires 0010  
Florida 142 8°J C.A.B.A. (C1005AAD) Tel. (54 11) 4326 4298  
E-mail: cec@educacionconsumidor.org.ar

### **3) Publicaciones e investigaciones realizadas**

En desarrollo de la investigación como soporte para la toma de decisiones y las relaciones con la comunidad, el Centro de Educación al Consumidor ha desarrollado los siguientes proyectos de investigación en los últimos dos años. Todos han sido enviada a Legisladores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, diversos Diputados y Senadores de la República Argentina, así como a medios y trabajadores de prensa, Asociaciones Civiles pertinentes a las temáticas e influenciadores de opinión pública y tomadores de decisiones de impacto.

#### **Publicación Comision de Defensa del Consumidor del Consejo Económico y Social de la Ciudad de Buenos Aires**

##### **Editado en Diciembre 2015**

Como resultado de nuestra labor llevada a cabo en el ámbito del Consejo Económico y Social, presidiendo la Comisión de Defensa al Consumidor conjuntamente con la Asociación de Consumidores ADECUA, la asamblea ordinaria de diciembre del año 2015 decidió aprobar y editar en formato de publicación el “Informe sobre el servicio de telefonía celular en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las vías de reclamo disponibles al usuario. Propuesta de creación del Defensor de la Telefonía Celular”.

El informe plasma los resultados y evaluaciones del estudio realizado a lo largo del año por la Comisión en torno al servicio de telefonía, indicando la situación jurídica actual del servicio y su falta de declaración de la calidad de “servicio público”]; las dificultades técnicas tales como problemas con las llamadas, señal de internet, entre otras; y los problemas de carácter comercial tales como errores en facturación, cobro de servicios no solicitados, cobros excesivos, etc.



I.G.J. N° 350. Registro Nacional N° 0012 / Registro Ciudad de Buenos Aires 0010  
Florida 142 8°J C.A.B.A. (C1005AAD) Tel. (54 11) 4326 4298  
E-mail: cec@educacionconsumidor.org.ar

El trabajo aborda los canales actuales de reclamo con los que cuentan los usuarios a nivel nacional y local, para finalizar con la propuesta de introducción del Defensor del Teléfono cuya finalidad es la simplificación del acceso al reclamo y solución del mismo por parte de los usuarios de telefonía celular.

### **Mediciones mensuales sobre precios de alimentos**

#### **Enero 2015 a Octubre 2016**

Mensualmente realizamos mediciones de precios de productos de la canasta básica a través de relevamientos de precios. Estos datos son difundidos públicamente y a la prensa o diversos grupos formadores de opinión que los solicitan. También realizamos relevamientos de precios a partir de efemérides o momentos particulares del año: Canasta Escolar en Marzo, Canasta de Pascuas en Abril, regalos típicos Día del Padre en Junio, juguetes en Día del Niño en Agosto, regalos típicos Día de la Madre en Octubre y Canasta Navideña en Diciembre.

A lo largo del período analizado realizamos 22 mediciones ordinarias de canasta básica y 11 canastas extraordinarias.

### **Investigación de ofertas engañosas y riesgos del e-commerce**

#### **15, 16 y 17 Mayo 2015 (#HotSale)**

#### **2, 3 y 4 Noviembre 2015 (#CyberMonday)**

#### **31 de Octubre y 1 Noviembre 2016 (#CyberMonday)**

En los sucesivos CyberMondays y HotSale de los años 2015 y 2016, hemos investigado las violaciones a las leyes de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial producidas en estas jornadas de ofertas a través de comercio electrónico, alertando a la población sobre las mismas para evitar que caigan en ellas.

I.G.J. N° 350. Registro Nacional N° 0012 / Registro Ciudad de Buenos Aires 0010

Florida 142 8°J C.A.B.A. (C1005AAD) Tel. (54 11) 4326 4298

E-mail: cec@educacionconsumidor.org.ar

### **“JUGAR NO ES UN JUEGO”**

**16 de Agosto 2015**

A propósito del Día del Niño y la Niña de 2015, hemos realizado un informe con el objetivo de difundir las normativas que deben cumplir los juguetes para su uso seguro. Se analizaron los componentes con los que están fabricados, las normativas argentinas e internacionales que regulan la actividad y consejos para su correcta elección y utilización, contemplando características formativas y no sexistas de los mismos.

Además, el estudio incluyó cuadros comparativos de precios 2014-2015 para los 30 juguetes más frecuentes.

### **“Impuesto Rosa”**

**8 de Marzo 2016**

Realizamos una investigación sobre lo que se conoce como “Impuesto Rosa” o “Pink Tax”, nombre que adquiere el fenómeno por el cual los productos en su versión destinada al público femenino (ya sea por su color, su aroma, o alguna imagen asociada a la femineidad) tienen mayor precio de venta que los productos de exactamente iguales características con carácter de unisex o direccionados a público masculino. En el estudio no sólo hicimos un relevamiento de precios sino que también contamos con la voz de diferentes expertos que dieron su opinión sobre la temática. Artículos detallados: perfumes, máquinas de afeitar, desodorantes, shampoos, medicamentos, etc.

## **4) Campañas de comunicación masiva**

Consideramos parte fundamental de nuestro trabajo social el difundir masivamente los derechos de los consumidores, a la vez que presentar los



I.G.J. N° 350. Registro Nacional N° 0012 / Registro Ciudad de Buenos Aires 0010  
Florida 142 8°J C.A.B.A. (C1005AAD) Tel. (54 11) 4326 4298  
E-mail: cec@educacionconsumidor.org.ar

canales de denuncia y reclamo a los cuales acudir cuando los mismos se encuentran vulnerados.

El Centro de Educación al consumidor tiene participación cotidiana como columnista y/o experto consultado en diversos programas de televisión (Canal 13, TV pública, Telefé, América, Canal 26, Metro, Magazine TV, TN, C5N, C 23, etc.), programas de radio (Mitre, Rivadavia, Radio Nacional, Radio de la Ciudad, Rock n Pop, Metro, Blue, Mileniumm, Palermo, etc.) y periódicos de tirada local o nacional (Clarín, La Nación, Página12, La Gaceta, La Voz, etc.)

## **5) Audiencias Públicas**

Las audiencias públicas constituyen una herramienta fundamental para garantizar el derecho a ser oído de todo ciudadano. Son funcionales a los principios del Pacto Global en lo que respecta a la tutela de los derechos humanos, ya que a través de ellas se proporciona a la población información adecuada y veraz de los cambios que podrían tener lugar en materia de Servicios Públicos - suministros indispensables para el desarrollo humano y económico - , permitiéndoles opinar y oponerse. Dichos mecanismos están establecidos en nuestra Constitución Nacional a través del Art. 42.

Nuestra asociación participa activamente de las distintas audiencias públicas que se desarrollan tanto a nivel nacional como en el ámbito del Ente Único de Servicios Públicos de la Ciudad de Buenos Aires, dándole voz a los reclamos e inquietudes de los usuarios y consumidores.

Allí planteamos mejoras del servicio y acercamos diversas propuestas tanto a las empresas como a las autoridades estatales. Detalle de audiencias donde hemos participado en el lapso de tiempo enero 2015 - Octubre 2016:

I.G.J. N° 350. Registro Nacional N° 0012 / Registro Ciudad de Buenos Aires 0010

Florida 142 8°J C.A.B.A. (C1005AAD) Tel. (54 11) 4326 4298

E-mail: cec@educacionconsumidor.org.ar

- Audiencia Pública para el "Tratamiento de la modificación del cuadro tarifario para la explotación del Servicio Subte- Decreto 243/16 (BOCBA Nro. 4853, de fecha 04/04/16, pág. 20), celebrada el día 6 de mayo de 2016.
- Audiencia Pública para considerar: a) El traslado a tarifas del precio de gas en el punto de ingreso al Sistema de transporte y b) Tarifas vigentes para transporte y distribución de gas hasta tanto se realice la Revisión Tarifaria Integral del servicio de gas, convocada por Resolución ENARGAS N° I-3953/16, celebrada el día 16 de septiembre de 2016.
- Audiencia Pública para evaluar propuestas de Revisión Tarifaria Integral presentadas por las distribuidoras Edenor S.A. y Edesur S.A., para el período comprendido entre el 1° de enero 2017 y el 31 de diciembre de 2021, realizada el día 28 de octubre de 2016, y convocada mediante Resolución ENRE Nro. 522/2016

## **6) Acciones administrativas**

- Participación en debates y consultas a través de la Sindicatura del ERAS sobre la modificación del cuadro tarifario del servicio de Agua Potable y Cloacas, celebradas en marzo de 2016.
- Participación en el 5to Encuentro regional PRME, co-organizado por la Red Argentina del pacto Global, sobre educación en Negocios y Desarrollo Sostenible el 29 de Septiembre de 2016.



I.G.J. N° 350. Registro Nacional N° 0012 / Registro Ciudad de Buenos Aires 0010

Florida 142 8°J C.A.B.A. (C1005AAD) Tel. (54 11) 4326 4298

E-mail: cec@educacionconsumidor.org.ar

- Participación en Consulta Pública sobre el proyecto de "Reglamento de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles", conforme Resolución 6 - E/2016 de la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, celebrada durante el mes de octubre de 2016. En dichos encuentros hemos acercado nuestras propuestas para la mejora de la situación de los usuarios en materia de plazos para reclamos y condiciones contractuales.
- Participación en la elaboración de leyes en la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires y en las Cámaras de Diputados y Senadores del Honorable Congreso de la Nación Argentina.
- Reuniones con compañías eléctricas para revisar la estructura de costos del servicio en relación la modificación del cuadro tarifario del servicio al consumidor.
- Reuniones de carácter informativo con el Ministro de Energía y Minería Juan José Aranguren por audiencias públicas y calidad del servicio de distribución del servicio de gas natural y de energía eléctrica.
- Reuniones con compañías gasíferas para evaluar la calidad del servicio prestado y revisar la estructura de costos e inversiones con motivo de las audiencias públicas.
- Reuniones con la Dirección de Defensa al Consumidor de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para arribar a soluciones con respecto a las problemáticas de consumo de la Ciudad.

I.G.J. N° 350. Registro Nacional N° 0012 / Registro Ciudad de Buenos Aires 0010

Florida 142 8°J C.A.B.A. (C1005AAD) Tel. (54 11) 4326 4298

E-mail: cec@educacionconsumidor.org.ar

- Reuniones con cámaras supermercadistas y representantes de cadenas de supermercados a fin de analizar respuestas a la inflación y la estructura de costos de los alimentos.
  
- Reuniones de trabajo con la Fundación RAICES USA (cita en Miami, Florida, EE.UU.), sobre el intercambio de información vinculada al consumo sustentable y desarrollo sostenible.
  
- Participación en actividades organizadas por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor:
  - Participación a lo largo del año 2016 en las reuniones del Consultivo de Consumidores y Usuarios de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor en compañía con el resto de las Asociaciones de Consumidores, con la finalidad de debatir en este ámbito problemáticas de consumo tales como: situación de los servicios públicos, mejoras en el sistema de medicina prepaga, canales actuales de reclamo y potencial creación de mecanismos más rápidos de solución de controversias, entre otros.
  
  - Participación en charlas, encuentros y talleres de capacitación sobre: Principios de derechos del consumidor en el ámbito de las Naciones Unidas, celebrada en junio 2016; Primer Encuentro sobre Alimentación Saludable, celebrado el 24 de octubre de 2016; Taller sobre “La seguridad de los productos en los mercados de las Américas” de OEA, celebrado el 27 y 28 de octubre de 2016; entre otros.



I.G.J. N° 350. Registro Nacional N° 0012 / Registro Ciudad de Buenos Aires 0010

Florida 142 8°J C.A.B.A. (C1005AAD) Tel. (54 11) 4326 4298

E-mail: [cec@educacionconsumidor.org.ar](mailto:cec@educacionconsumidor.org.ar)

- Participación en meses de debate en el ámbito de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor sobre cadena de costos en alimentos.
  
- Participación en la Jornada "Derechos y ciudadanía en el Bicentenario de la Independencia Argentina", realizada el 20 de octubre de 2016 en San Miguel de Tucumán, Tucumán, Argentina.