

---

## **LA EFICIENCIA ENERGÉTICA Y EL ROL DEL CONSUMIDOR**

---

### **FUNDAMENTACIÓN**

La Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, a través de la Escuela Argentina de Educación en Consumo (EAEC), diseña planes y programas de educación con el objeto de fortalecer la defensa de los derechos de los consumidores.

En concordancia con ello, la EAEC entiende que la cooperación es esencial para el alcance de la protección de los Derechos de los Consumidores. El Estado en su totalidad, mediante los diferentes organismos que lo componen, regula materias esenciales en las relaciones de consumo.

En ese marco, las iniciativas realizadas en conjunto con la Subsecretaría de Ahorro y Eficiencia Energética del Ministerio de Energía constituyen un espacio de relevancia con los fines de brindar información, procedimientos y herramientas para la protección de los derechos de los consumidores y la adopción de nuevos hábitos de consumo.

### **CONTRIBUCIÓN ESPERADA**

A partir del presente curso se espera que los participantes adquieran conocimientos relativos a la doble relación de consumo existente entre el consumidor y el distribuidor de servicios públicos (luz, gas y agua), por un lado, y entre el consumidor y el proveedor comercial de los productos (heladera, horno, estufa, etc.), por otro.

### **OBJETIVOS**

Se espera que al finalizar el curso los participantes estén en condiciones de:

- Identificar a los distintos proveedores y Entes Reguladores de servicios públicos, tanto nacionales como provinciales.
- Interpretar los diferentes ítems de las facturas de los servicios públicos de energía eléctrica, gas y agua.
- Comprender los alcances de la legislación y las normas desarrolladas en el presente programa.

- Identificar la etiqueta de eficiencia energética y sus usos en Argentina.
- Incorporar hábitos de consumo que propicien el uso racional y eficiente de la energía.

## **PERFIL DEL PARTICIPANTE**

Este curso está dirigido a ciudadanos interesados en la temática, no siendo requisito una formación específica o conocimientos previos en la materia.

## **MODALIDAD DEL CURSO**

El presente curso posee modalidad virtual con tutoría, instrumentada a través de la plataforma del Ministerio de Producción Nacional, lo que posibilita que los participantes realicen la capacitación desde sus hogares, oficinas o dependencias laborales, entre otros sitios.

## **EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES**

Cada uno de los módulos del curso incluye autoevaluaciones obligatorias que permitirán a los participantes apreciar el grado de comprensión que han alcanzado de los temas desarrollados. Las mismas son de respuesta automática y tienen el objetivo de comprobar la lectura comprensiva de los temas fundamentales del curso. Además, cada módulo consta de ejercicio integrador obligatorio.

Por último, se incluye una evaluación final del curso de carácter obligatorio que integra los contenidos de la totalidad de los módulos y se realiza en interacción con el tutor de este.

Al finalizar el curso, la EAEC entregará a cada cursante la certificación correspondiente.

## **ENCUESTA DE OPINIÓN**

Con la intención de mejorar el dictado de los cursos de la EAEC, una vez completada la capacitación los participantes tendrán la posibilidad de responder una encuesta de opinión que servirá de insumo para futuras modificaciones y/o adecuaciones pertinentes.

## **DURACIÓN DEL CURSO**

El mismo se encuentra estructurado en tres (3) módulos: un (1) módulo por semana y una cuarta semana para la realización de la evaluación final. Con una duración total de cuatro (4) semanas, se estiman un total de 30 horas cátedra.

## PERFIL DE LOS CAPACITADORES

Profesionales y técnicos en la materia con formación específica en capacitación virtual que desarrollan actividades en la Escuela Argentina de Educación en Consumo, dependiente de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor.

## CONTENIDO

La temática que se abordará en los distintos módulos del programa es la siguiente:

**Módulo I:** La relación entre los consumidores y los proveedores de servicios públicos.

- La eficiencia energética y el consumo sustentable.
- Obligaciones del prestador del servicio.
- Error en la facturación.
- Entes de control y facultades de la DNDC.
- Cómo leer una factura.

**Módulo II:** Derechos de los consumidores en relación con los servicios públicos.

- Principios básicos de la Ley 24240.
- Principales derechos de los consumidores.

**Módulo III:** Análisis de la eficiencia energética.

- Etiquetas: ¿qué son?, ¿cómo se leen?, ¿cuándo son obligatorias?
- Las etiquetas en los electrodomésticos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ariza, Ariel (Comp.) (2008). *La Reforma del Régimen de Defensa del Consumidor por Ley 26361*. Buenos Aires: Abeledo Perrot.
- Documentos desarrollados por la Escuela Argentina de Educación en Consumo.
- Normas IRAM según el tipo de electrodoméstico.
- Normas NAG (ENARGAS – Series 300s) según el tipo de gasodoméstico.

- Tambussi, Carlos E. (2015). *Práctica y Estrategia. Derechos del Consumidor*. Buenos Aires: La Ley.