



Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires  
Secretaría de Educación

# **JORNADAS VIRTUALES**

en el  
**Instituto Superior del Profesorado**  
**Dr. Joaquín V. González**



## **“DEFENSA DEL CONSUMIDOR”**

Autor: **Graciela Ethel María Chávarri**

Lugar de Trabajo: **E.E.M.Nº 1 “Rodolfo Walsh”**

Localidad : **Miramar**

Provincia: **Buenos Aires**

### **ÍNDICE**

	Página
- Datos y Resumen .....	2
- ¿Por qué este Proyecto?.....	3
- Esperanza de Logros .....	3
- Preparación de Micro y Programa.....	4
- Bibliografía.....	9

### **Resumen**

Este proyecto se está llevando a cabo desde el área Economía y Gestión, de una Escuela que tiene como tema transversal la “Defensa de los Derechos Humanos”.

Dentro de las especialidades del Establecimiento esta la comunicación. Por este motivo la Escuela cuenta con una radio F. M que funciona en el mismo edificio.

Utilizando tan importante medio de comunicación se trata de lograr, la concientización no solo de los alumnos sino también de la comunidad en general, de la maximización de los ingresos a través de la defensa de sus derechos.

Los alumnos toman conocimiento de los precios y calidad de los distintos bienes de consumo en especial de los de primera necesidad en los distintos comercios de la ciudad. Se realiza un entrecruzamiento de datos y por último se elabora una lista de precios por barrio. Luego se informa a través de la radio el nombre de él o los comercios, dirección y producto que ofrece al precio más bajo del día o por el plazo que el comerciante estipule.

El trabajo se completa con la respuesta a consultas que realizan los oyentes y los miembros de la comunidad educativa referida a los derechos del consumidor.

### ¿Por qué este Proyecto?

- ✚ El interés desmedido de muchos de los que ejercen el comercio hace que, con frecuencia eleven los precios por encima de lo necesario, sobre todo en aquellos productos que son de primera necesidad, porque saben que la gente igual paga el precio pedido resignando, tal vez, el consumo de bienes de menor satisfacción. Estas subas solo benefician a uno o varios de los integrantes de la cadena productiva que logran tener mayores márgenes de ganancias en perjuicio de los consumidores, quienes constituyen no solo la base de la producción sino también el último eslabón.
- ✚ Por otro lado es importante resaltar la falta de consideración que los productores y o comerciantes tienen para con los consumidores y la falta de respeto hacia los derechos de los demás, en cuanto se involucra lo económico, que manifiestan los integrantes de la comunidad en general.
- ✚ Ambas cuestiones constituyen una lisa y llana agresión para quienes dependemos de esos oferentes de bienes y servicios para satisfacer nuestras necesidades.
- ✚ Teniendo en cuenta que el eje transversal de la E.E.M. N° 1 es **la defensa de los “Derechos Humanos”**, y que, por lo manifestado antes, se afectan seriamente los intereses de los miembros de la sociedad, entiendo que, desde el área contable, la Escuela puede acudir a la formación de una cultura defensora de los propios derechos desde lo que podríamos llamar “la defensa de los ingresos”.

Como esta propuesta va de la mano de una mejora en la administración de los fondos económicos individuales y teniendo a mi cargo parte de la formación básica específica del área económica del establecimiento, entiendo que desarrollando este

proyecto no solo estaría formando al grupo de alumnos sino también brindando una herramienta educativa más a todo aquel que de alguna manera se integre al mismo, perteneciendo o no a ésta comunidad educativa.

### **Esperanza de Logros**

- Concientizar de los beneficios que reporta el pequeño ahorro cotidiano.
- Informar a la comunidad en general sobre sus derechos como consumidores.
- Indicar cómo proceder ante los abusos por parte de los terceros.
- En los alumnos, fomentar un hábito de investigación.
- Crear una forma organizada de trabajo.
- Demostrar que el trabajo conjunto puede ser, si se toma seriamente, la base de grandes beneficios.
- Fomentar la lectura.
- Crear un hábito de buena pronunciación.

### **Preparación de Micro y Programa.**

- ✚ Se realizan, las distintas actividades, en grupos rotativos quincenalmente para que todos tengan la misma oportunidad de participación.
- ✚ El grupo destinado a la investigación de precios el día sábado por la mañana realiza la recolección de datos. En un horario acordado por ellos se reúnen a la tarde a efectuar las siguientes tareas:
  - a) Agrupar los comercios de acuerdo al barrio.
  - b) Separar los comercios de cada barrio por rubros.
  - c) Entrecruzar los datos obtenidos por rubro comercial, de cada barrio. Elaborar una lista (para ser leída en el programa) teniendo en cuenta:
    - 1- Rubro o Sector al que se hace referencia (almacén, carnicería, etc).
    - 2- Nombre del comercio y dirección.
    - 3- Producto ( especificando marca y cantidad)
    - 4- Precio, aclarando el tiempo que dura la oferta o bajo que condición deja de tener vigencia ese precio.

✚ Por otro lado el grupo de gente encargada de responder a las inquietudes presentadas por los oyentes o integrantes de la comunidad educativa, clasifica las mismas de acuerdo al tema, complicitad debido que algunas pueden ser respondidas por ellos mismos mientras que otras necesitan del asesoramiento de un abogado, ya sea quien respalda legalmente el proyecto o a quien éste derive teniendo en cuenta la índole del problema.

Las consultas de esta semana abordaran las siguientes temáticas:

1. ¿Cómo se pide la baja de un servicio?
2. En febrero compre una heladera con freezer, ahora falla. En el lugar donde la compre me dicen que la tienen que llevar a Mar del Plata ¿ yo tengo que pagar el traslado?.
3. Cobro el sueldo por cajero y este mes me cobraron mantenimiento de cuenta, ¿corresponde?
4. Diariamente viajo a Mar del Plata y saco el pasaje en lo que hace de terminal de ómnibus. Esperando que salga el micro he tenido necesidad de ir al baño y no me han permitido ir porque dicen que son privados no para el público. ¿Realmente es así?  
Mi hijo decía que, hace unas semanas atrás a él le cobraban \$ 0,50 para poder entrar, pero ahora ni siquiera pagando.
5. En el supermercado "xx" la registradora redondea siempre a la cantidad inmediata superior cuando el precio es por ejemplo con \$ 0,96 hasta 0,99. Encima cuando te tienen que dar el vuelto nunca tienen monedas y te quedan debiendo los centavos. ¿Esta bien que sea así?.
6. Tengo una familiar que fue despedida de su trabajo. ¿Cómo tiene que proceder? Porque no puede contratar un abogado.
7. ¿Pueden explicar lo de las jubilaciones sin aportes?
8. Quiero alertar a la gente que tenga cuidado cuando compra las ofertas del supermercado "XX " porque casi todos los productos están a punto de vencer.  
Hay una firma.
9. Hice una llamada en un celular a un 0800 y me la cobraron como cualquier otra llamada ¿No es que ese número es gratis?.
10. Pedí un préstamo en un banco que depositaron en mi cuenta por la que cobro el sueldo. En el banco me dijeron que los gastos se habían descontado antes de depositar, pero aparece que me debitaron \$ 15 por retirar el dinero ¿eso es así? ¿está bien?
11. Hace casi un año que estoy viviendo en una casa que alquilé. El mes pasado había mucho olor a gas, entonces fui a la empresa de gas a decirles lo que pasaba. Al venir de la empresa dijeron que la conexión no estaba bien hecha ni

aprobada por lo que me cortaron el gas. Yo le comuniqué al dueño, que por supuesto se enojó porque ahora debía pagar una multa. Le pedí que me diera algo porque no podía cocinar, calefaccionarme ni usar agua caliente entonces me trajo un calentador a querosene diciendo que si lo mantenía prendido podía ir calentando agua para cuando necesitara, hacer la comida y calefaccionarme a la vez. En un primer momento creí que era un chiste pero lo dejé pasar porque pensé que sería cosa de uno o dos días y después se solucionaría. Al tercer día, habiendo pasado el fin de semana y viendo que el problema no se solucionaba le reclamé el gas, entonces me trajo un garrafa, pero vacía.

Decidí tomar las cosas con paciencia así que compré una garrafa nueva. A la semana y aún sin tener solucionado el problema aparece la esposa del dueño a cobrar el alquiler. Le dije que en ese momento no tenía el dinero en su totalidad entonces regreso al día siguiente a las 9 Horas a cobrar el alquiler como yo le dije que me parecía que no tenía que pagar todo porque no tenía el gas como decía el contrato y ella me respondió que el lío lo había hecho yo porque fui a la empresa a reclamar en vez de decirles a ellos y que ella necesitaba el dinero en ese momento además de haberse pasado la fecha de pago del alquiler.

Ya pasaron quince días de usar la garrafa ¿qué puedo hacer porque ya estoy cansada y todavía no tengo gas?

La nota se encuentra firmada.

Con los distintos códigos facilitados por el asesor, se llega a una respuesta a las preguntas de la semana, se toma nota de las mismas para darlas al aire.

## **Armado del Programa**

✚ Consensuadamente por el curso se utiliza como fondo identificador del programa la canción:

### **“Que Bla Bla Bla”**

Algunos dicen que somos locos  
Porque pensamos siempre lo mismo.  
Palabras necias, oídos sordos,  
más vale locos que mal nacidos.

Que bla, bla, bla, que la rumba es larga.  
Que bla, bla, bla, que no somos niños.  
Que bla, bla, bla, que no tiren tanto.  
Que bla, bla, bla que se corta el hilo.

El lobo viste piel de cordero  
pero la marca está en el orillo.  
Los espejitos están gastados  
y ya no sirven para estos indios.

Y mientras tanto pasa el que sigue,  
pero el que sigue dice lo mismo.  
Y sin embargo nosotros vamos  
a contramano, a contraolvido.

La eterna lumbre de la esperanza  
mueve tus pasos, mueve los míos.  
Pueblo que avanza no se detiene  
el muro nunca ha parado al río.

Que bla, bla, bla, que bla, bla, bla,  
Que bla, bla, bla, que se corta el hilo.

**(Letra y Música de Teresa Parodi)**

- ✚ Como el programa sale en el horario de la mañana se busca música con ritmo y/o divertida que aportan los integrantes del grupo, siguiendo siempre el estilo de la radio es decir temas en castellano que no sea grosera.

Para la presente semana se han seleccionado los siguientes:

“**La cultura es la sonrisa**” de y por León Gieco

“**Mi Hombre**” y “**La mucamita**” por Nacha Guevara

“**Regresa a mi**” por Il Divo

- ✚ Se escribe la presentación que va a salir al aire.

HOLA, HOLA, HOLA..... ¡ QUÉ TAL?! ¡COMO LES VA?!

Mi nombre es .....

Como todos los días miércoles desde las 10 menos cuarto y hasta las 11 de la mañana desde la **FM Media en el 96.3** nos encontramos con este proyecto que hemos llamado **“DEFENSA DEL CONSUMIDOR”**

(Cortina musical)

- Con la información más importante para nuestros bolsillos, y con los comentarios que benefician nuestra economía personal.

(Cortina musical)

Les recordamos que el objetivo principal de este programa es darnos una mano entre todos para que nos alcance el dinero que ganamos la mayor cantidad de tiempo posible. ¿Cómo?

- facilitándoles a nuestros oyentes la tarea de buscar precios baratos o más convenientes a la hora de hacer sus compras.
- ... además charlando sobre nuestros derechos como consumidores en base a los temas que ustedes proponen a través de sus consultas, o simplemente planteados por nosotros.
- No es un programa comercial donde se pasan simplemente las ofertas de los comercios. Aquí nadie paga para que se pasen sus ofertas.
- Tengan presente que este es sólo un programa de ayuda comunitaria.

#### Tema Musical

Lápiz y papel para anotar los precios para hoy ( ...) se escucha una pequeña cortina musical entre cada rubro.

#### Tema Musical

- Se da lectura a la consulta N° 8.
- Se responden las consultas 1; 2; 3; 5; 9 y 10

#### Tema Musical.

- Con respecto a la consulta de los baños de donde se expenden pasajes , se explica que no hay una ley ni provincial ni nacional al respecto que es un tema que debe ser legislado a nivel municipal, pero que hasta el momento es un tema no tratado por el H.C.D . No obstante se reproduce una entrevista realizada a un concejal.
- Con respecto a la consulta del despido se explica que no hay muchos datos pero se da una somera explicación de las causas y procedimientos ante cada motivo de despido.

#### Tema Musical

- En relación al tema de jubilaciones sin aportes se ha hecho una entrevista a un gestor dedicado al tema jubilaciones y pensiones por lo tanto se reproduce la misma. Luego se hace un pequeño comentario.
- A la última de las consultas se le da lectura y luego se comienza a explicar cuales errores ha cometido la inquilina y por qué, cuales son los riesgos que ha corrido y como debe proceder. No obstante se aconseja que en lo posible consulte a un

abogado para que la guíe en forma oportuna y certera ya que en este caso se conjugan la ley de alquileres, la defensa del consumidor y desde lo civil los riesgos que ha corrido la vida de quien vivía en esa casa.

Se escucha como fondo la cortina musical del programa, entonces se despiden recordando que realicen consultas y a los comerciantes que acerquen sus precios más convenientes para ser difundidos, siempre sin cargo.

Se los invita, a los oyentes a escuchar el próximo programa en la semana venidera.

Se levanta la cortina musical y se da por finalizado la emisión.

Como puede observarse este trabajo que ha sido presentado desde el área económica para su puesta en marcha no solo tiene relación con lo que es dinero sino que pone en marcha el interés por la investigación, la comprensión de texto, la habilidad por la lectura, la buena dicción y mayor confianza expresiva en distintos ámbitos.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Para este programa específicamente:

- Ley de contrato de trabajo.
- Circular de ANSSES de Jubilaciones Anticipadas y sin Aportes.
- Ley de Alquileres
- Ley de Defensa del Consumidor.
- Código de Comercio
- Código Civil
- Código de Procedimientos Pcial.
- Ley de Comunicaciones.
- Información suministrada por Bancos Oficiales y Privados
- Circulares Bancarias sobre Préstamos y Sobre operaciones en cajeros automáticos.
- Apuntes de Locución.