

AGENTES COMUNITARIOS

para la defensa y protección de los usuarios de servicios públicos

Carmen Varese

CONSUMIDORES ARGENTINOS. ASOCIACIÓN PARA LA DEFENSA, EDUCACIÓN E INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR / BUENOS AIRES, ARGENTINA
consumidoresarg@consumidoresarg.com.ar



INTRODUCCIÓN. El proyecto se desarrolló en el marco de un convenio entre Consumidores Argentinos y el Programa Mejoramiento de Barrios (PROMEBA) ejecutado por el Ministerio de Desarrollo Social y Medio Ambiente de la Nación. Consistió en la implementación de un programa para brindar capacitación en la temática de protección al consumidor, toma y resolución de reclamos, a grupos de personas desocupadas que habitan barrios carenciados de dos provincias argentinas: Chubut y La Rioja. En ambas provincias, el PROMEBA había realizado obras de infraestructura tales como: tendido de red cloacal, cordón cuneta, sistema pluvial superficial, forestación, ampliación de centro comunitario, núcleos húmedos, alumbrado público, conexión de aguas, conexión de

cloacas, entre otras. En forma complementaria a las obras se buscó lograr que una vez terminadas las mismas los vecinos tuvieran las mejores condiciones posibles para enfrentar los problemas cotidianos.

En este contexto se desarrolló el programa de capacitación cuyo objetivo ha sido organizar sistemas fluidos de comunicación que permitan acceder a sectores de bajos ingresos a información adecuada a fin de posibilitarles el ejercicio pleno de sus derechos como consumidores y usuarios de servicios públicos. Mientras se realizaba la capacitación, por un acuerdo con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, los participantes recibieron una ayuda económica mensual, no remunerativa, a través del Programa de Emergencia Laboral.



En términos generales, además de las restricciones básicas de ingreso y crecimiento económico, otras cuestiones limitan las opciones de los pobres para satisfacer sus necesidades básicas, como por ejemplo: acceso insuficiente y restringido a los servicios públicos, a la salud, a la educación, al transporte público y a la infraestructura vial, entre otras. A ellas vienen a sumarse desigualdades en el consumo producidas en función del género, del hábitat rural o urbano, o de la edad.

Se parte de la certeza de que la potenciación de la acción colectiva de los pobres los pondrá en mejores condiciones para combatir la pobreza. La mencionada potenciación tiene una herramienta fundamental en la educación en el consumo, por tratarse de una educación orientada a la comprensión y defensa de los derechos del consumidor, al ejercicio de su ciudadanía y a dotarlo de herra-

mientas para la transformación de su entorno económico y social.

La experiencia educativa que se describe da cuenta del proceso de empoderamiento que dio como resultado un valor agregado a la acción de la capacitación.

La Provincia de Chubut está ubicada al sur del país, limitando al este con el Atlántico y al oeste con la cordillera de los Andes. Su población es de 413,237 habitantes con una densidad de 1.8 hab. por km cuadrado. El proyecto se desarrolló en uno de los barrios periféricos de la ciudad capital de la provincia, mismo que tiene una población aproximada de 700 familias. Se trata de uno de los asentamientos con mayor antigüedad de los que se instalaron cuando se produjo el crecimiento demográfico de la ciudad. Cuenta con un trazado urbano definido, pero sus viviendas son precarias. La población del barrio está formada por familias numerosas, con

madres cabeza de hogar, cuyo problema principal lo constituye la falta de trabajo, situación agravada por la falta de capacitación. La mayoría de los pobladores son jóvenes extrabajadores de la industria pesquera, actualmente deprimida.

La Provincia de La Rioja, situada al oeste de la Argentina, limita al oeste con la cordillera de los Andes. Su población actual es de 289,983 habitantes. Con una densidad de 3.2 hab. por km cuadrado. El proyecto se desarrolló en un barrio periférico de la ciudad capital de la provincia que agrupa a gente proveniente de otros lugares del país. Entre 1986 y 1996 funcionaron las fábricas del parque industrial: textiles, lácteos, papelera, algodónera, plástico, fábricas de cuero, etc, que en su momento gozaron de exenciones impositivas. El barrio está compuesto aproximadamente por 3 mil personas, alrededor de 707 familias, compuestas de 4 a 5 perso-

nas cada una. El barrio no contaba con escuela al momento de la realización del proyecto y sólo disponía de una unidad móvil de salud.

ACTIVIDADES. La capacitación tuvo tres etapas. La primera consistió en una nivelación de conocimientos de los participantes: lectoescritura, comprensión de textos, redacción, operaciones aritméticas, etc. La segunda etapa se llevó a cabo durante los tres meses siguientes, y consistió en que los participantes desarrollaran los conocimientos teóricos necesarios partiendo desde la noción de consumo hasta la normativa legal vigente en materia de protección del consumidor, siguiendo con la importancia de la defensa del consumidor, los organismos de control existentes en la zona, los lugares de funcionamiento y cómo deben efectuarse los reclamos. La tercera etapa, consistió en la divulgación de las actividades que realizaría el grupo así como en la toma

de reclamos, su presentación y seguimiento en los distintos organismos. La capacitación tuvo una duración de siete meses en Chubut y de cuatro meses en La Rioja.

La modalidad de la capacitación contempló las funciones de una coordinadora de curso, abogada, que dictó el curso cada quince días en dos jornadas de día completo y de una coordinadora de campo, asistente social, que estuvo a cargo del seguimiento de las actividades entre cada encuentro y que mantuvo el contacto permanente con el grupo.

La finalidad de la capacitación no fue solamente dotar de herramientas útiles al grupo para defender tanto sus propios derechos como los del barrio en cuanto consumidores, sino también que se les facilite su posterior empleabilidad tanto en servicios de atención al consumidor de empresas privadas como en oficinas municipales de defensa del consumidor. La metodología utilizada contempló

diferentes alternativas de formación y participación:

- Clases participativas con la docente a cargo.
- Clases prácticas y de ejecución de actividades a cargo de la coordinadora local.
- Visitas didácticas a proveedores de servicios en ambas provincias (plantas potabilizadoras de agua, cooperativas de consumo, proveedoras de gas, dependencias de defensa del consumidor, de transporte, sanidad además de otros servicios públicos).
- Charlas informativas en los entes de regulación de servicios en ambas provincias.
- Se produjeron materiales audiovisuales e impresos.

La evaluación se realizó durante el curso y a su finalización; consistió en la resolución de casos prácticos de aplicación de los conocimientos





aprendidos. Al finalizar cada clase se realizaba una evaluación cualitativa.

RESULTADOS. La experiencia ha sido muy positiva, tomando en cuenta que los participantes eran trabajadores desocupados de baja calificación pertenecientes a hogares de escasos recursos económicos. La transformación operada ha sido muy notoria: se observaron cambios de actitud en cuanto a la superación de la propia minusvaloración, la adquisición de mayor seguridad y autovaloración personal.

También se observó un cambio en la actitud de empresas y comercios de la zona, a partir de la exigencia del grupo de que se respeten sus derechos. Un ejemplo de ello es el cambio de actitud de la Cooperativa de Servicios Sanitarios y Eléctrica que no accedía a dar a los usuarios información sobre sus derechos y obligaciones; a partir de la insistencia del grupo (cartas y reclamos) lograron no sólo la información solicitada sino también establecer una relación para futuras negociaciones. Idéntica situación ocurrió con la Cooperativa Proveedor de Gas en La Rioja.

Es necesario destacar el cambio cultural en sus usos y costumbres que experimentaron los participantes. Creemos que se ha contribuido a mejorar la calidad de vida no sólo de ellos sino también de sus familias y vecinos. Cuando el proyecto se encontraba en su tercera etapa los par-

ticipantes habían comenzado con la atención y tramitación de reclamos de los vecinos del barrio.

Del análisis de la evaluación cualitativa surge que con relación a las expectativas, todos los participantes coincidieron en que el proyecto las cumplió más allá de lo esperado. Hicieron referencia a que lo veían útil para el barrio pero también para ellos como personas, se descubrieron como consumidores y ciudadanos con derechos. Por otra parte, expresaron cierto temor de no poder aprender, dado que en su gran mayoría estaban alejados de una práctica de aprendizaje y su nivel educativo era bajo.

Valoraron positivamente la modalidad de trabajo en grupos en los encuentros, ya que les permitía expresarse, ser escuchados y saber escuchar venciendo las barreras de timidez y nerviosismo, así como a aprender de los otros y sacar lo mejor de cada uno. También encontraron de mucha utilidad los trabajos de campo.

Con relación a las capacitadoras valoraron su interés por los miembros del grupo y su lenguaje claro y comprensible. Advirtieron la complementariedad de roles y su funcionalidad.

RECOMENDACIONES PARA LA ACCIÓN

1. Garantizar la sostenibilidad del programa desarrollado, a través de la continuidad de la capacitación en los aspectos de gestión a fin de dar lugar

a organizaciones barriales o vecinales estables que puedan obtener recursos vía subsidio a cambio del servicio de atención de reclamos y denuncias. Esto requiere, en el ámbito provincial, un incentivo de los órganos de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor y la facilitación de espacios políticos que acompañen tal decisión.

2. Capacitar en temas de alta significatividad para los participantes, como los vinculados a sus derechos y su implementación en la vida cotidiana, tanto individual como comunitaria.

3. Fortalecer el empoderamiento y la jerarquización social de los sectores populares a partir del conocimiento y ejercicio de sus derechos.

4. Permitir que los participantes superaran las dificultades emergentes de su lejana y/o imperfecta situación educativa a través de la utilización de una metodología participativa.

5. Facilitar la alianza Estado-sociedad civil cuya complementariedad permite alcanzar mejores resultados en términos de un proyecto social. □



Lecturas sugeridas

PROGRAMA DE NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO, 2000. *Aportes para el desarrollo humano de la Argentina / 2002*, PNUD, Buenos Aires. www.desarrollohumano.org.ar

VARESE, C., 1999. *Educación en consumo, educación en valores*, Consumidores Argentinos, Buenos Aires. www.consumidoresarg.com.ar

SEGURA, P.A., 2000. *Manual de educación legal popular, fascículo 1, Los derechos del consumidor*, Colegio Público de Abogados de la Capital Federal-La Nación, Buenos Aires. www.cpacf.org.ar

