

Módulo 1

**Aspectos normativos de la
Eficiencia Energética (EE)**

Introducción

La energía, en todas sus formas, es uno de los vectores fundamentales para el desarrollo de una sociedad. Desde nuestros orígenes como seres humanos hemos intentado dominarla y utilizarla para satisfacer nuestras necesidades y mejorar nuestra calidad de vida.

Tanto los requerimientos energéticos diarios en nuestros hogares, sean iluminación, climatización, agua caliente, entre otros; como la energía utilizada para procesos industriales que nos brindaran servicios y bienes de uso y para el transporte en todas sus formas, constituyen un desafío continuo para los diferentes países.

Utilizar la energía de forma responsable y racional surge como la primera opción para generar un ahorro económico en las facturas de los hogares (gas, electricidad, agua, leña, entre otros) y, a su vez, aportar a la reducción de emisiones de gases que generan el cambio climático.

En relación con estos conceptos, analizaremos dos aspectos esenciales a lo largo del curso:

- **Módulo 1:** Aspectos normativos de la Eficiencia Energética (EE).
- **Módulo 2:** Etiquetado de Eficiencia Energética (EEE) y consejos de ahorro energético.

Importancia de la capacitación a los consumidores

La educación al consumidor es un derecho básico reconocido tanto en el marco normativo interno como en el regional, cuyo objetivo es brindar herramientas al consumidor que le permitan conocer sus derechos y desarrollar habilidades para la toma de decisiones informadas y sustentables.

Es incumbencia de los Estados, en sus diferentes niveles, la formulación de políticas públicas y la adopción de medidas vinculadas a la información y educación al consumidor. Abordar esta importante tarea requiere necesariamente la participación de distintos estamentos de la sociedad. En este sentido, es fundamental el rol que desempeñan las asociaciones de consumidores y otros actores sociales con incumbencia en la materia.

La formación para el consumo racional de la energía, permitirá al consumidor la toma de decisiones informadas en la adquisición de productos que sean más eficientes, y que impacten directamente en la economía de sus hogares y en una mejora en su calidad de vida, así como en el cuidado del medio ambiente.

Es esencial que el consumidor pueda reconocer e identificar los impactos económicos, sociales y ambientales que generan los actos de consumo cotidianos. La Escuela Argentina de Educación en Consumo (EAEC) contribuye con el presente programa.

Eficiencia energética (EE)

La eficiencia energética (EE) es señalada por la Agencia Internacional de la Energía como una de las estrategias con mayor potencialidad para cumplir los objetivos de acceso a la energía, el mejoramiento de la calidad de vida y el cumplimiento de los objetivos climáticos.

La EE se define como la relación o proporción entre la energía útil utilizada para obtener un servicio, bien o producto y la energía efectivamente consumida.



El objetivo principal de la eficiencia es lograr **brindar un mismo servicio con un consumo menor de energía o, brindar un mayor o mejor servicio con el mismo consumo energético.**

Eficiencia energética (EE)

Analíticamente se calcula como el cociente entre la energía útil y la energía consumida y, por supuesto, un proceso o equipo será más eficiente cuanto mayor sea el valor de su eficiencia:

$$\text{EFICIENCIA} = \frac{\text{ENERGÍA ÚTIL}}{\text{ENERGÍA CONSUMIDA}} \cdot 100\%$$

El uso racional y administrado de la energía incluye la toma de conciencia y el accionar responsable en lo que respecta al uso de la energía eléctrica, el gas y el agua en la vida diaria y abarca la identificación de las razones y formas para su uso (¿Para qué se utiliza?) y consumo (¿Cuánto se necesita utilizar?).

Algunos ejemplos de uso racional de la energía son el apagado de luces en lugares que no se utilizan, la configuración de aires acondicionados en 24°C para refrigeración, la desconexión de los equipos con consumos de stand-by (o “modo espera”) cuando están fuera de uso, entre otros.

Eficiencia energética (EE)

Es importante tener en cuenta los diversos efectos y beneficios que genera el uso racional de la energía y la eficiencia energética.

A nivel macro o global, se pueden resaltar los siguientes beneficios:

- ***Reducción del consumo energético*** con su consecuente reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y otros contaminantes.
- ***Cumplimiento de metas y compromisos de cambio climático*** (Acuerdo de París, Protocolo de Kioto, Acuerdo de Kigali, otros).
- ***Reducción en la importación de energéticos*** y, por lo tanto, mejoramiento de las balanzas comerciales de los países.
- ***Mejoramiento en la seguridad energética*** de los países, siendo esta, según el IPCC (Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático), el abastecimiento de energía suficiente, estable y predecible. Persiguiendo el objetivo final de satisfacer la demanda de energía a precios competitivos y estables y salvaguardar la resiliencia del suministro de energía; permitir el desarrollo y la aplicación de las tecnologías; y garantizar contratos de suministro de cumplimiento obligatorio.
- ***Generación de nuevos empleos*** asociados al desarrollo sostenible.

A nivel local e individual se puede mencionar:

- ***Reducción del gasto*** de los hogares, comercios, industrias y otros, asociado a los costos energéticos.
- ***Mejoramiento en la calidad de vida*** de las personas (electrificación, disminución de pobreza energética, confort térmico, etc.).
- ***Mejora de la competitividad*** de las industrias y servicios.

Normativa legal

Como Consumidores, debemos saber qué derechos están involucrados en esta relación de consumo que aspira a ser responsable y eficiente. Veamos, entonces, cuáles son los derechos y la normativa al respecto.

Recordemos y repasemos la normativa a la que podemos acceder para informarnos acerca de nuestros derechos y obligaciones como consumidores de energía eléctrica, gas y agua:

- **Normativas generales**
- **Etiquetas obligatorias** con estándar mínimo de eficiencia energética
- **Etiquetas obligatorias** sin estándar mínimo de eficiencia energética
- **Etiquetas voluntarias**

Normativa legal - Normativa general

Ley 24.240 de Defensa del Consumidor	Rige las relaciones de consumo en la Argentina
Decreto 274/2019 de Lealtad Comercial	Tiene por objeto asegurar la lealtad y transparencia en las relaciones comerciales y garantizar el acceso a información esencial sobre los productos y servicios comercializados
Ley 19.511 de Metrología Legal	Sistema Métrico Decimal Argentino
Resolución Ex SCIM N° 319/99	Medidas en relación a la comercialización de aparatos eléctricos de uso doméstico que cumplan determinadas funciones. Introducción del Etiquetado de Eficiencia Energética (EEE).
Resolución 35/2005 de la SCT	Suspende la vigencia de la Resolución N° 319/99 de la ex Secretaría de Industria, Comercio y Minería para determinados artefactos eléctricos de refrigeración, congelación de alimentos y sus combinaciones por ella alcanzadas y ratifica el reconocimiento del IRAM y del INTI como Organismos de Certificación para la aplicación de la citada norma.
Disposición 732/2005 de la DNCI	Establece las fechas ciertas del cronograma fijado en la Resolución N° 35/2005 de la Secretaría de Coordinación Técnica.
Decreto 140/2007	Programa Nacional de Uso Racional y Eficiente de la Energía
Resolución 396/2009 de la ex SE	Implementa niveles máximos de consumo específico de energía o mínimos de eficiencia energética para la comercialización de refrigeradores de uso doméstico.
Resolución 198/2011 de la ex SE	Adopta medidas en relación a la comercialización de aparatos eléctricos de uso doméstico que cumplan determinadas funciones.
Resolución 682/2013 de la ex SE	Implementación de niveles máximos de consumo específico de energía o mínimos de eficiencia energética para la comercialización de refrigeradores y congeladores de uso doméstico.
Resolución 5/2023	Establece y regula el EEE en las viviendas.

Normativa legal - Normativa específica

Etiquetas obligatorias con estándar mínimo de eficiencia energética	
Heladeras y congeladores	IRAM 2404-3 (mínimo B). Obligatoriedad: Resolución 35/2005. MEPS: Resolución 682/2013.
Lavarropas	IRAM 2141-3 (mínimo B). Obligatoriedad: Disposición 761/2010 y Disposición 259/17. MEPS: Resolución 684/2013.
Lámparas incandescentes y halógenas	IRAM 62404-1. Obligatoriedad: 86/2007, prohibición por: Ley 26.473 y 27.492.
Lámparas fluorescentes	IRAM 62404-2 (mínimo A). Obligatoriedad: 86/2007. MEPS: Disposición 4/2018.
Aire acondicionado	IRAM 62406 (mínimo A). Obligatoriedad: Disposición 859/2008. MEPS: Resolución 228/2014.
Artefactos de cocción a gas	ENARGAS - Adenda N° 2 NAG 312. Obligatoriedad y MEPS: Resolución 691/2019

Etiquetas obligatorias sin estándar mínimo	
Calefones	ENARGAS - Adenda N°1 NAG 313. Resolución 2132/2012.
Balastos para lámparas fluorescentes	IRAM 62407. Disposición 246/2013.
Televisores	IRAM 62411. Disposición 219/2015.
Microondas	IRAM 62412. Disposición 170/2016.
Calefactores por convección (estufas)	ENARGAS - NAG 315. Resolución 3608/2015.
Motores de inducción trifásicos	IRAM 62405. Disposición 230/2015.
Motores de inducción monofásicos	IRAM 62409. Disposición 230/2015.
Termotanques eléctricos	IRAM 62410. Disposición 172/2016.
Termotanques a gas	ENARGAS - NAG 314. Resoluciones 3630/2016 y 4529/2017.
Stand-by	IRAM 62301. Resoluciones de microondas y TV.
Lámparas LED	IRAM 62404-3. Resolución 795/2019 y 586/2020.
Lavavajillas	IRAM 2294-3. Resolución 834/2019 y 422/2020.
Hornos Eléctricos Empotrables	IRAM 62414-1. Resolución 1017/2021.
Hornos Eléctricos Portátiles	IRAM 62414-2 - Resolución 1017/2021.
Electrobombas	IRAM 62408 - Resolución 800/2019.

Normativa legal - Normativa Específica

Etiquetado voluntario	
Ventiladores de Techo	IRAM 62481.
Ventiladores de Pared y de Pie	IRAM 62480.
Módulos fotovoltaicos	IRAM 210017.

No es necesario que los consumidores leamos y conozcamos el alcance de toda la normativa que en general es de carácter muy técnico, pero es importante saber que todas las normas tienen por finalidad establecer los rangos y parámetros de funcionamiento de los productos que utilizamos cotidianamente para nuestra seguridad y para que los mismos tengan un nivel óptimo de funcionamiento, lo que en definitiva nos permitirá usar nuestra energía de manera eficiente e inteligente para lograr ahorros en nuestras facturas de consumos regulares y contribuir a la sostenibilidad del planeta.

Principios básicos de la ley 24240

La **Ley 24240 de Defensa del Consumidor** (LDC), sancionada en 1993, rige las relaciones de consumo en la República Argentina.

Ahora bien, **¿Quién es el Consumidor?** De acuerdo con el Art.1 de la LDC, es “la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social”.

¿Quién es el Proveedor? De acuerdo con el Art.2 de la LDC, es “la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios”.

Principios básicos de la ley 24240

¿Cuál es la relación entre el Consumidor y el Proveedor? De acuerdo con el Art. 3 de la LDC, “relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario”, es decir, el vínculo es jurídico (entre el que provee un producto y/o servicio y el destinatario final), no exclusivamente contractual.

Entonces, ¿Cómo se rige la relación entre Consumidor y Proveedor? Las relaciones de consumo pueden estar reguladas por diversas normativas generales o particulares relacionadas con las propias actividades comerciales, tales como la normativa específica del sector, la ley de defensa del consumidor, el código civil y comercial, entre otras.

Por ello, y para afrontar eventualmente el conflicto que pueda sucederse por la aplicación de distintas normas, la ley prevé una solución interpretativa al disponer la integración de la LDC con las normas aplicadas al caso. El Art 3 de la LDC, expresa al respecto: “Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo...”

Además, el mismo artículo señala; “En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor.”, estableciendo el concepto de ***in dubio pro consumidor***, esto es que ante la duda en las interpretaciones de las normas, se debe optar por la más favorable al consumidor.

Principales derechos de los consumidores

A continuación, conoceremos los principales derechos de los Consumidores involucrados en las relaciones de consumo:

- Información accesible.
- Protección de la salud.
- Trato digno y equitativo.
- Cumplimiento de la publicidad y la oferta.
- Cumplimiento de la garantía.
- Protección económica.

Desarrollemos brevemente cada uno de ellos.

Principales derechos de los consumidores



Información accesible

A la hora de comprar es muy importante que optemos por el artefacto más eficiente, que tenga el tamaño adecuado y que cumpla con las funciones que necesitamos, ya que un mismo electrodoméstico de distinta categoría puede llegar a consumir **hasta tres veces más**.

Para ello, es fundamental que se garantice un derecho esencial como es el acceso a la información: de acuerdo con el Art.4° de la LDC, el proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor.

Principales derechos de los consumidores



Protección de la salud

La LDC, en su Art.5, establece que las cosas y/o servicios suministrado o prestados, utilizados en condiciones normales de uso, no deben presentar peligro alguno para la salud o integridad física de los Consumidores.

En concordancia con ello, el Art. 6 de la mencionada ley establece que aquellos productos que puedan contener un peligro para el Consumidor deben tener obligatoriamente un manual (en idioma nacional) que explique su funcionamiento y uso correcto. Tal es el caso de los electrodomésticos, por ejemplo.

Principales derechos de los consumidores



Trato digno y equitativo

Como expresa el Art. 8 bis de la LDC, todo Consumidor tiene derecho a que el proveedor le garantice buenas condiciones de atención y de trato equitativo y digno. Esto quiere decir, que no lleve adelante acciones vergonzantes, intimidatorias o discriminatorias hacia él.

Por ejemplo, los proveedores no pueden discriminar o establecer un precio diferencial entre consumidores en relación con el bien que adquieren por razones de religión, género, origen, entre otros.

Principales derechos de los consumidores



Cumplimiento de la publicidad y oferta

La publicidad es toda comunicación en el marco de una actividad comercial con el fin de promover la adquisición o utilización de bienes o servicios.

El consumidor tiene derecho a que se respeten las condiciones en que los bienes y/o servicios son publicitados y ofrecidos al público.

Por ello, el Art. 8 de la LDC establece que las condiciones especificadas en la publicidad se tienen como integradas al contrato de consumo.

Esto podemos observarlo, por ejemplo, cuando se publicita la venta de un electrodoméstico a un cierto precio y se asegura que el producto tiene determinada característica (por ejemplo, apagado automático y control remoto) pero, cuando el Consumidor intenta adquirirlo, el valor es otro porque se pretende que esa condición sea adicional. En ese caso, el Consumidor tiene derecho a exigir que el producto reúna las características consignadas en la publicidad sin que se modifique el precio.

Principales derechos de los consumidores



Cumplimiento de la garantía

Como expresa el Art. 11 de la LDC, el Consumidor y los sucesivos adquirentes gozan de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole que puedan tener las cosas muebles no consumibles, inclusive cuando dichos vicios hayan sido ostensibles o manifiestos al momento del contrato, siempre que afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento.

La garantía legal tiene vigencia:

- Por 6 meses en los demás casos a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor.
- Por 3 meses cuando se trate de bienes muebles usados.

En caso de que el producto deba trasladarse a una fábrica o taller habilitado, el transporte debe ser realizado por el responsable de la garantía, y están a su cargo los gastos de flete, seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo.

Principales derechos de los consumidores



Protección económica

Según el Art.10 bis de la LDC, ante un incumplimiento de la oferta o contrato con el proveedor, todo consumidor tiene derecho a recibir una compensación económica, exigir el cumplimiento de la obligación o recibir un bien o servicio alternativo que le satisfaga.

Por ejemplo, si una persona compra un bien y la entrega de este se demora, tiene derecho a pedir una compensación y solicitar que se haga efectivo el cumplimiento de la obligación mediante la entrega del producto.

Conclusiones

- **El artículo 4 de la LDC**, establece la obligatoriedad de brindar al consumidor, información exacta clara y precisa acerca de las características esenciales del producto y/o servicio. Esta información nos permite ejercer un mejor derecho a la elección de bienes y servicios: tanto en las características esenciales de un producto, las comparaciones en relación a sus prestaciones energéticas, las relaciones posibles entre precio/ calidad/ cantidad, la mejor opción posible entre prestadores y oferentes de un servicio y/o producto, las formas de pago, entre otras características.
- Las **Etiquetas de Eficiencia Energética (EEE)** se introducen a partir de la resolución 319/99 y son parte esencial de la información clara y certera (ya que atrás hay un certificado de ensayo realizado en un laboratorio habilitado) acerca del consumo de energía de un producto.
- Este **derecho a la elección de los consumidores** también se aplica en una doble dimensión cuando nos permite optar entre productos y servicios que generan un menor impacto ambiental y posibilitan un uso racional y eficiente de la energía.

Módulo 2

**Etiquetado de Eficiencia
Energética (EEE) y consejos
de ahorro energético.**

Conocer para ahorrar y cuidar el medio ambiente

Una vez identificados los derechos como consumidores, es momento de hacer foco en la información obligatoria y facultativa que brindan los proveedores en el mercado, en relación a las Etiquetas de Eficiencia Energética (EEE). Dicha información nos permitirá tomar mejores decisiones a la hora de adquirir y/o contratar productos y/o servicios.

Para ello, nos centraremos en conocer con qué herramientas informativas contamos a la hora de analizar la eficiencia energética de los artefactos, electrodomésticos y gasodomésticos, con lo cual podremos comparar, ponderar y evaluar su nivel de consumo.

A tal fin, analizaremos, fundamentalmente, el concepto de EEE y cómo es recomendable efectuar su lectura e interpretación. Asimismo, abordaremos conceptos generales en cuanto a la utilización eficiente de la energía no solo para ahorrar en nuestros hogares, sino para evitar el desperdicio de los recursos y reducir los impactos en el ambiente.

¿Qué son las etiquetas de eficiencia energética (EEE)?

Las EEE son una valiosa herramienta que nos permite conocer de manera fácil y rápida los valores de consumo de energía de los artefactos, electrodomésticos y gasodomésticos, y cuál es su nivel de eficiencia energética en cada caso, permitiendo orientar la compra hacia los productos más eficientes en lugar de aquellos que consumen más energía para obtener el mismo resultado y, desde luego, esto redundará en un monto menor a abonar en la factura de energía.

Siempre se deben ubicar en un lugar visible, sin que ningún otro material interfiera en su lectura, para que el consumidor pueda encontrarla rápidamente y leerla sin dificultad al momento de la compra.

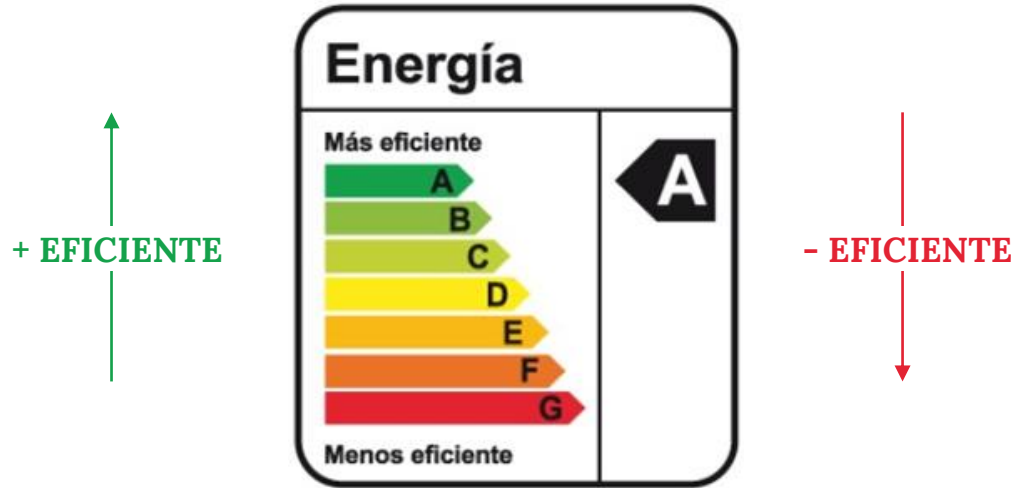
Las EEE **se deben colocar, imprimir o adherir en la parte externa del producto o en su embalaje** y debe permanecer en él hasta que el producto haya sido adquirido por el consumidor final.

Como se mencionó con anterioridad, en Argentina fueron introducidas por la Resolución Ex SCIyM N° 319/99, y fueron modificadas y ampliadas por disposiciones y resoluciones, que extendieron y reglamentaron su implementación.

¿Qué son
las etiquetas de
eficiencia
energética
(EEE)?

En Argentina las categorías de eficiencia energética, se identifican con barras de colores y letras en orden alfabético donde cada escalón representa un nivel de eficiencia energética, en un patrón comparativo:

Desde el color verde y letra A para los equipos más eficientes



hasta el color rojo y la letra G para los menos eficientes

¿Qué son las etiquetas de eficiencia energética (EEE)?

Por ejemplo, en el siguiente patrón comparativo, **la letra A indica que el aparato consume menos del 55%** que un aparato ubicado en la franja del medio, la D. Con el tiempo, **se fueron sumando categorías más eficientes, como la A+ o A++, que consumen aún menos frente a la media:**



¿Cómo leer una etiquetas de eficiencia energética (EEE)?

Las EEE tienen el propósito de ofrecerle al consumidor información valiosa respecto de la clase de eficiencia energética y desempeño de productos de gran consumo masivo, propiciando de esta manera una compra inteligente. Los consumidores pueden aprovechar la etiqueta como herramienta para comparar diferentes opciones de productos similares y priorizar la compra de acuerdo a sus preferencias. Gracias a su correcta interpretación es posible reducir el consumo energético y obtener ahorros que se verán reflejados en la factura, como ya se ha señalado.

En términos generales, las EEE informan cuán eficiente y eficaz es un producto. Su lectura se divide, acorde a tales categorías de análisis, en dos partes: la superior, más visual, está constituida por barras horizontales de colores en escalera descendente donde cada “escalón” representa un nivel de eficiencia energética (EE).

Los niveles de EE se representan mediante letras y colores en una escala que suele ir de la **A (color verde)** a la **G (color rojo)**. **Sin embargo, dado que los productos han ido evolucionando y tornándose cada vez más eficientes, surgió la necesidad de abrir esa clasificación de modo tal que la A se subdividió en A+, A++ y A+++.** Esta escala es la que se encuentra actualmente en las etiquetas de heladeras, quemadores de plancha y hornos a gas; en el caso de lámparas la A se desplegó en A+ y A++.

¿Cómo leer una etiquetas de eficiencia energética (EEE)?

La flecha color negro indica la clase de eficiencia energética del producto en cuestión. Cuanto mejor desempeño tenga el producto respecto de su consumo de energía, más alta será su calificación de EE. La parte inferior varía según el tipo de producto, pero generalmente apunta a su funcionalidad o desempeño (por ejemplo, la cantidad de luz que brinda una lámpara o la capacidad en litros de una heladera).



Fuente: <https://www.argentina.gob.ar/energia/mas-informacion-de-la-etiqueta>

MEPS

(Estándar Mínimo de Performance Energético)

Adicionalmente, muchos países cuentan con MEPS. Los MEPS (Minimum Energy Performance Standard) son niveles mínimos de eficiencia energética o máximos de consumo de energía definidos por las autoridades competentes con el objetivo de mejorar el nivel energético del parque tecnológico disponible en los países. Este tipo de políticas incentivan la incorporación de equipos de mayor eficiencia energética en el mercado. Además, informa con un adecuado nivel de confianza los atributos de desempeño de los productos, pudiendo diferenciarlos en clase de eficiencia y contribuyendo a que:

1. Los consumidores consideren la clase de rendimiento y eficiencia para decidir qué producto comprar.
2. Los proveedores desarrollen y comercialicen productos con mejores prestaciones y capaces de alcanzar las más altas clases de eficiencia, preservando su funcionalidad.
3. Los diseñadores utilicen información estandarizada para dimensionar productos más eficientes.
4. Se incrementen la cantidad y volumen de ventas de productos más eficientes en el mercado.

Etiquetado Obligatorio

En nuestro país desde el año 1999 la ex Secretaría de Industria, Comercio y Minería estableció por medio de la resolución N° 319/99 la obligatoriedad de la etiqueta de eficiencia energética (EEE) en artefactos eléctricos de uso doméstico: lámparas, refrigeradores, acondicionadores de aire, motores, lavarropas, TV, termotanques, hornos microondas, lavavajillas, electrobombas y hornos eléctricos. A su vez, determinó que estos productos deben ir acompañados por una ficha informativa que amplíe los puntos de la etiqueta.

Asimismo, la ex Secretaría de Energía ha resuelto que **los productos deben ofrecer un valor mínimo de eficiencia energética. Por debajo de esos niveles, está prohibida su comercialización, estos son los MEPS** (Minimum Energy Performance Standard) que hemos mencionado anteriormente.

En el caso de gasodomésticos, desde el año 2010 es obligatorio el uso de las EEE, actualmente se cuenta con el EEE en anafes, hornos, cocinas, termotanques, calefones y calefactores.

Etiquetado Obligatorio

Periódicamente se realizan actualizaciones de las clases de eficiencia en función de las mejoras tecnológicas, dentro de estas revisiones se incorpora el código QR en la EEE, con el objetivo de brindar mayor información al usuario, consejos sobre seguridad en la instalación, recomendaciones sobre el uso racional de la energía, etc.

Para aires acondicionados la clase mínima para refrigeración es de tipo B y para calefacción de tipo C. En tanto, para lavarropas eléctricos la clase de eficiencia más baja puede ser de tipo B. Aquellos que obtengan una clasificación tipo C no podrán circular en el mercado. En el caso de refrigeradores y *freezers* es necesario que los productos tengan una clase de eficiencia energética B o superior.

Etiquetado Obligatorio

Veamos el EEE para los principales electrodomésticos y gasodomésticos, vigentes en nuestro país, en Junio de 2024:

Artefacto	Tipo de consumo	Régimen EEE
Heladeras y Freezers	Eléctrico	Obligatorio
Aire acondicionado	Eléctrico	Obligatorio
Lavarropas	Eléctrico	Obligatorio
Horno	Gas	Obligatorio
Horno	Eléctrico	Obligatorio
Anafe	Gas	Obligatorio
Anafe	Eléctrico	No existe régimen
Termotanque	Gas	Obligatorio
Termotanque	Eléctrico	Obligatorio
Lámparas fluorescentes y LED.	Eléctrico	Obligatorio
Televisores	Eléctrico	Obligatorio
Microondas	Eléctrico	Obligatorio
Pequeños electrodomésticos	Eléctrico	Facultativo
Equipos de computación	Eléctrico	No existe régimen
Calefactor	Gas	Obligatorio
Calefón	Gas	Obligatorio
Cocina	Gas	Obligatorio
Lavavajillas	Eléctrico	Obligatorio
Motores eléctricos	Eléctrico	Obligatorio
Electrobombas	Eléctrico	Obligatorio

Desarrollemos algunos de los más consumidos en el hogar.

Heladera y Freezer

Características energéticas:

- Como su uso es constante, es uno de los artefactos eléctricos que más energía consumen en el hogar.
- Los modelos no frost son los más eficientes, ya que evitan la formación de hielo, y ello permite que se consuma menos energía para el enfriamiento. Su potencia no es muy grande (entre 150W y 300W) pero, al tener un uso continuo, el consumo de energía es elevado.

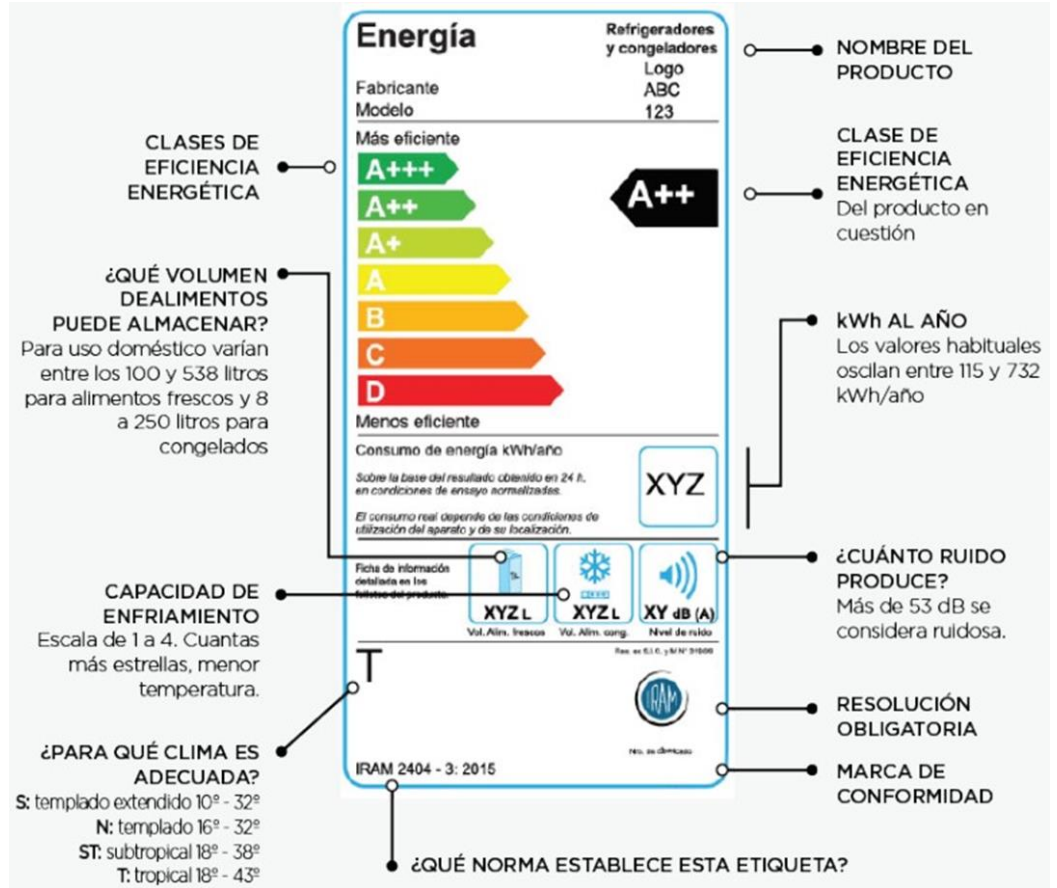
Ubicación:

- Debe estar separada de la pared de manera de permitir la circulación de aire en la parte trasera y estar alejada de los focos de calor o de la luz solar directa.
- A la hora de adquirir una heladera, es recomendable comprar un equipo del tamaño que mejor se adapte a nuestras necesidades y que sea no frost.

Etiquetado:

- Su etiquetado es obligatorio y actualmente el mínimo de eficiencia es la letra B.
- ¿Qué datos nos brinda la etiqueta de la heladera?

Heladera y Freezer



Fuente: <https://www.argentina.gob.ar/economia/energia/eficiencia-energetica/cuidemos-la-energia-en-nuestro-hogar/las-distintas-etiquetas/la-heladera>

Heladera y Freezer

Consejos para consumir menos energía:

- No debemos introducir alimentos calientes en la heladera porque se consume más energía para enfriarlos.
- Debemos mantener abierta la heladera el menor tiempo posible. Cada vez que la abrimos, se pierde temperatura y recuperar esos valores genera más gasto de energía.
- Revisemos que los burletes de las puertas estén en buenas condiciones. En algunos casos conviene cambiarlos para evitar pérdidas de frío y ahorrar energía.
- Al menos una vez al año debemos limpiar la parte trasera del equipo.



Sabías que... ¿el hielo o la escarcha que se forma en la heladera hace que ésta use más energía para mantener la temperatura de los alimentos? Ya que la formación de hielo hace el efecto de “capa aislante” e impide el paso del frío entre la heladera y los alimentos.

Aire acondicionado

Características energéticas:

- Es importante consultar con un profesional sobre el tipo de equipamiento que mejor responda a las necesidades y a las características de las habitaciones por climatizar.
- Hay distintos sistemas de acondicionamiento de aire:
 - Sistema portátil.
 - Sistema compacto frío/calor (ventana).
 - Sistema Split frío/calor.
 - Evaporadores.
- El sistema Split en modo calor es más eficiente que los sistemas de calefacción a gas.

Ubicación:

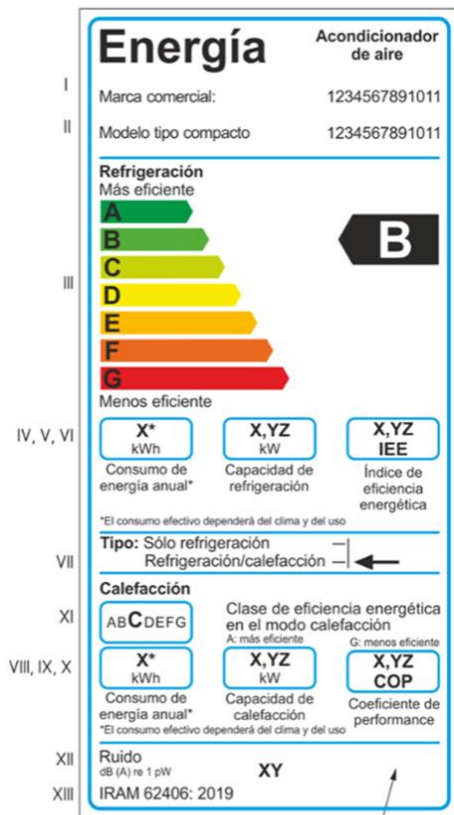
- La altura recomendada para colocar un acondicionador de aire es de 1.80 a 2 metros, porque el aire caliente sube y desplaza al aire frío, que tiende a bajar.

Etiquetado:

- El etiquetado es obligatorio y debemos tener en cuenta que el mínimo de eficiencia dependerá del modo si es utilizado en frío o en calor: si se utiliza en modo refrigeración, el mínimo es B; si se utiliza en modo calefacción, el mínimo es C.
- Actualmente, por la incorporación de nuevas tecnologías, se suman tres categorías de eficiencia energética para los equipos de tipo dividido (Split): A+, A++ y A+++, siendo esta última la más eficiente.
- ¿Qué datos nos brinda la etiqueta del aire acondicionado?:

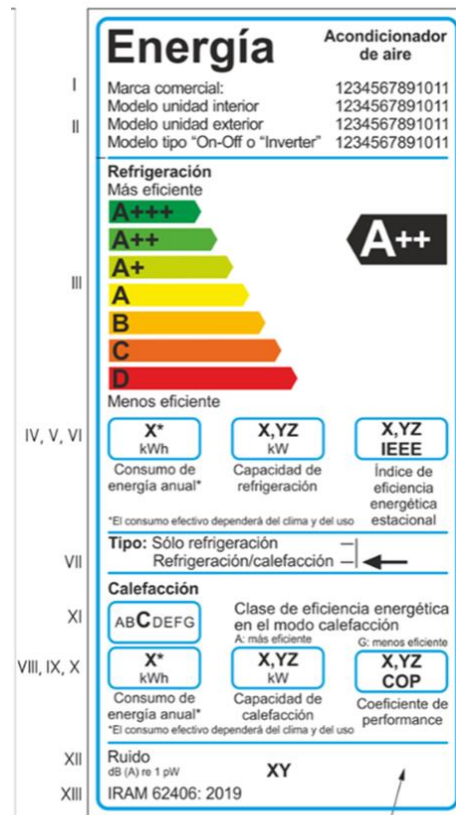
Aire acondicionado

Para equipos compactos



Espacio reservado para el organismo de certificación

Para equipos split



Espacio reservado para el organismo de certificación

Fuente: IRAM

Aire acondicionado

Consejos para consumir menos energía:

- En **verano**, al usar el aire acondicionado, es recomendable que ajustemos la **temperatura del termostato en 24 °C**. De acuerdo con Salvador Gil en “Hoja de ruta- Hacia un uso sustentable de la energía”, cada grado de diferencia supone un ahorro de un 8% de energía.
- En **invierno**, es recomendable que ajustemos la **temperatura entre 20 y 22 °C** para mantener el ambiente en condiciones comfortable. Bajar el termostato en 1 °C puede generar un ahorro del 10% al 20% del consumo en calefacción.
- Es importante **limpiar los filtros cada temporada**. Cuando estos se encuentran sucios, el equipo debe funcionar por más tiempo para obtener el mismo resultado que con los filtros limpios (consumiendo más energía).
- **Elegir un producto con la potencia adecuada al ambiente a acondicionar.**

Lavarropas

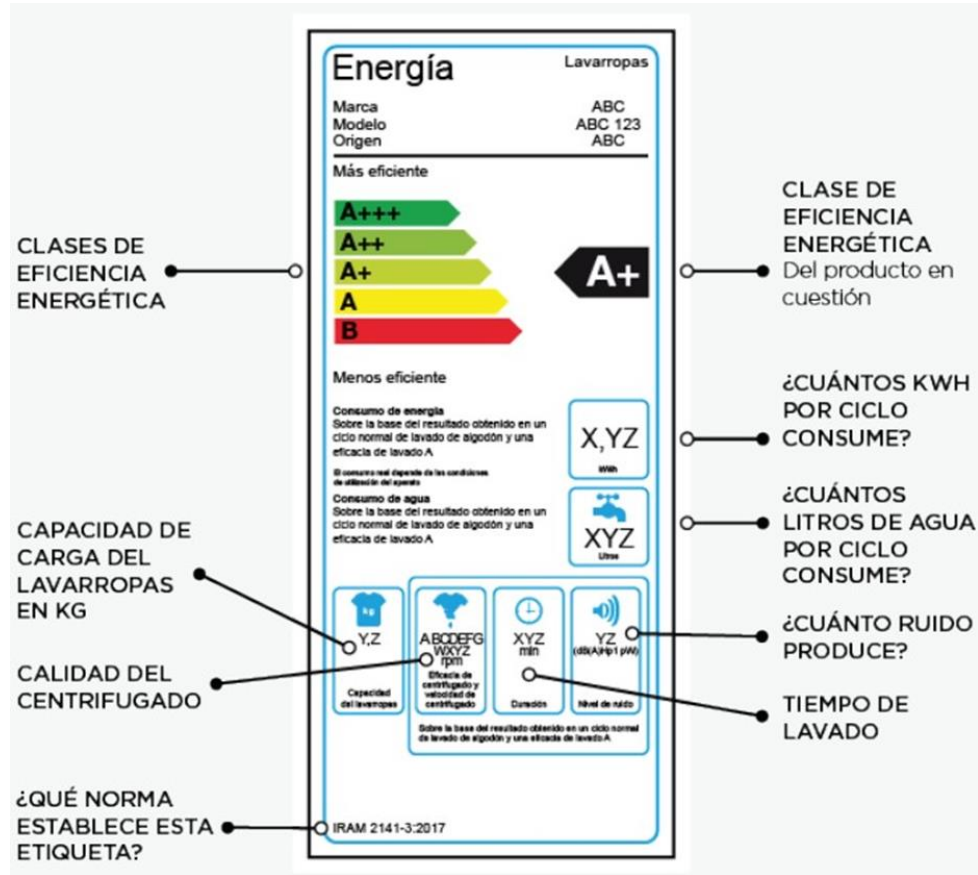
Características energéticas:

- Es uno de los artefactos eléctricos que más consumen en el hogar.
- Según datos de la Subsecretaría de Ahorro y Eficiencia Energética del Ministerio de Energía de la Nación, entre el 80% y el 85% del consumo energético se utiliza para calentar agua durante el lavado.

Etiquetado:

- El etiquetado es obligatorio.
- ¿Qué datos nos brinda la etiqueta del aire acondicionado?

Lavarropas



Fuente: <https://www.argentina.gob.ar/economia/energia/eficiencia-energetica/cuidemos-la-energia-en-nuestro-hogar/las-distintas-etiquetas/el-lavarropas>

Lavarropas

Consejos para consumir menos energía:

- Evaluemos el grado de suciedad de la ropa que se va a lavar. Separando la ropa según lo sucia que esté, se administran mejor los ciclos de lavado y se mejora el uso de los ciclos cortos. Si hay ropa realmente sucia o con manchas difíciles, es recomendable hacer un prelavado.
- Usemos el lavarropa a la máxima capacidad de carga y con ciclos cortos de lavado.
- Lavemos siempre con agua fría. Si fuera necesario calentar el agua, la temperatura no debe superar los 60° C porque así se reduce el gasto a la mitad que si se lavara a 90° C.
- Al centrifugar, ahorramos más energía que utilizando una secadora. Lo ideal es secar colgando la ropa al sol o aire libre.
- Debemos utilizar la menor cantidad de jabón posible, la cual está indicada en el envase del producto. Si nos pasamos de la medida, el lavarropas debe trabajar de más para eliminarlo.

Horno a gas y Horno eléctrico

Características energéticas:

- Es un gran consumidor de energía: se estima que tiene un consumo equivalente a tres hornallas chicas.
- Según la fuente de energía se distinguen dos tipos de hornos: a gas y eléctricos.

Etiquetado:

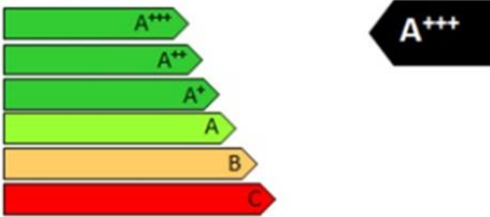
- El horno eléctrico, en sus versiones portátil y empotrable, cuenta con etiqueta obligatoria.
- El horno a gas cuenta con etiquetado obligatorio.
- ¿Qué datos nos brindan las etiquetas de los hornos?

Horno a gas

Energía Artefacto a gas

Fabricante / Importador	ABC 123
País de fabricación	ABC 123
MARCA	ABC
MODELO	ABC 123
TIPO DE GAS	Natural


Horno
Más eficiente




The image shows a vertical energy efficiency scale. On the left, five horizontal bars of decreasing length point to the right, labeled from top to bottom: A+++ (dark green), A++ (medium green), A+ (light green), A (yellow-green), B (orange), and C (red). On the right, a black arrow points to the left, labeled A+++.

Menos eficiente

Índice de consumo (%) **XX,X**



NAG-312



Fuente: <https://www.enargas.gob.ar/secciones/normativa/pdf/normas-tecnicas/NAG-312-Adenda2019.pdf>

Horno eléctrico



Fuente: <https://www.argentina.gob.ar/noticias/nuevo-reglamento-tecnico-de-etiquetado-de-eficiencia-energetica-para-hornos-electricos>

Horno a gas y Horno eléctrico

Consejos para consumir menos energía:

- **No abramos el horno innecesariamente** para revisar la comida. Cada vez que lo hacemos, se pierde aproximadamente el 20% de la energía acumulada.
- Revisemos que la **goma (burlete) que sella la puerta** del horno esté en buen estado para evitar pérdidas de calor.
- Aprovechemos al máximo la temperatura del horno **apagándolo antes de finalizar la cocción**: el calor residual será suficiente para acabar el proceso.
- Es necesario **realizar mantenimientos periódicos** al horno a gas limpiando sus quemadores e inyectores. Si la llama es amarilla o roja y crepita (intermitente), la limpieza debe ser obligatoria.

Anafes a gas y eléctricos

Características energéticas:

Basado en la energía que utilizan, se pueden encontrar en el mercado:

- Hornallas a Gas.
- Anafe eléctrico: existen 3 tipos:
 - Anafe radiante.
 - Placa radiante vitrocerámica.
 - Placa inducción vitrocerámica

Etiquetado:

- Etiqueta para hornallas a gas: su etiquetado es obligatorio.
- Etiqueta para anafes eléctricos: no existe etiquetado.
- ¿Qué datos nos brindan las etiquetas de los anafes a gas?

Anafes a gas

Energía Artefacto a gas

Fabricante / Importador	ABC 123
País de fabricación	ABC 123
MARCA	ABC
MODELO	ABC 123
TIPO DE GAS	Natural

Quemadores de Plancha

Más eficiente



Menos eficiente

Rendimiento promedio (%) **XX,X**



NAG-312



Fuente: <https://www.enargas.gob.ar/secciones/normativa/pdf/normas-tecnicas/NAG-312-Adenda2019.pdf>

Anafes a gas y eléctricos

Consejos para consumir menos energía:

- No olvidemos **tapar las ollas al cocinar**, así la cocción es más rápida y se ahorra hasta un 25% de energía.
- Para no desperdiciar energía, los quemadores no deben superar el diámetro del recipiente.
- Cuando se alcanza el **punto de hervor, debemos disminuir la llama**.
- **Limpiemos los quemadores**. Si estos están sucios, demoran la cocción de los alimentos y aumenta el consumo de energía. La limpieza debe ser obligatoria en los casos en que la llama sea amarilla o roja e intermitente.
- En cocinas radiantes, **apaguemos las hornallas 5 minutos antes del fin de la cocción** y continuémosla con el calor acumulado en los quemadores.

Cocina a gas

Características energéticas:

- **El 97% de los hogares del país, usan gas en alguna de sus formas**

Etiquetado:

- Etiqueta para las cocinas a gas: su etiquetado es obligatorio.
- ¿Qué datos nos brinda la etiqueta de las cocinas?:

Cocina a gas

Energía Artefacto a gas

Fabricante / Importador	ABC 123
País de fabricación	ABC 123
MARCA	ABC
MODELO	ABC 123
TIPO DE GAS	Natural

Quemadores de Plancha

Más eficiente

Menos eficiente

Rendimiento promedio (%) **XX,X**

Horno

Más eficiente

Menos eficiente

Índice de consumo (%) **XX,X**

NAG-312

Quemador de plancha

Fabricante / Importador	ABC 123
País de fabricación	ABC 123
MARCA	ABC
MODELO	ABC 123
TIPO DE GAS	Natural

Rendimiento promedio % **XX,X**

Clase de Eficiencia Energética **B**

Rendimiento del artefacto aprobado de iguales características con el resto del mercado

Más eficiente

Mejorar tus hábitos te puede ayudar a ahorrar gas

- Use el horno con moderación ya que consume lo mismo que si tuviera encendidas dos hornallas.
- Tape siempre la olla. Apague o reduzca la llama de la hornalla cuando la cocción llegue al punto de hervor.
- No permita que la llama de la hornalla supere el diámetro de la olla o del recipiente de cocción.
- Recuerde que las hornallas y el horno no son para calefaccionar el hogar. No es eficiente y es muy peligroso.
- Apague la hornalla y el horno cuando termine de usarlos.
- Mantenga limpio los quemadores, cuando están sucios demoran la cocción de los alimentos y eso hace que consuma más gas.

Este artefacto fue aprobado por un Organismo de Certificación en cumplimiento de la NAG-312
Para mayor información visite
www.enargas.gob.ar
www.eficiencia.gob.ar

Fuente: <https://www.enargas.gob.ar/secciones/normativa/pdf/normas-tecnicas/NAG-312-Adenda2019.pdf>

Cocina a gas

Consejos para consumir menos energía:

- Usar artefactos de cocción de la máxima clase de eficiencia.
- Usar el horno con moderación.
- Cocinar con la olla tapada.
- Apagar o reducir la llama de la hornalla cuando se llega al punto de hervor.
- La llama de la hornalla no debe sobresalir del recipiente de cocción.
- No usar hornalla/horno para calefaccionar el ambiente.
- No dejar la hornalla u horno encendida/o si no está en uso.

Termotanque a gas y Termotanque eléctrico

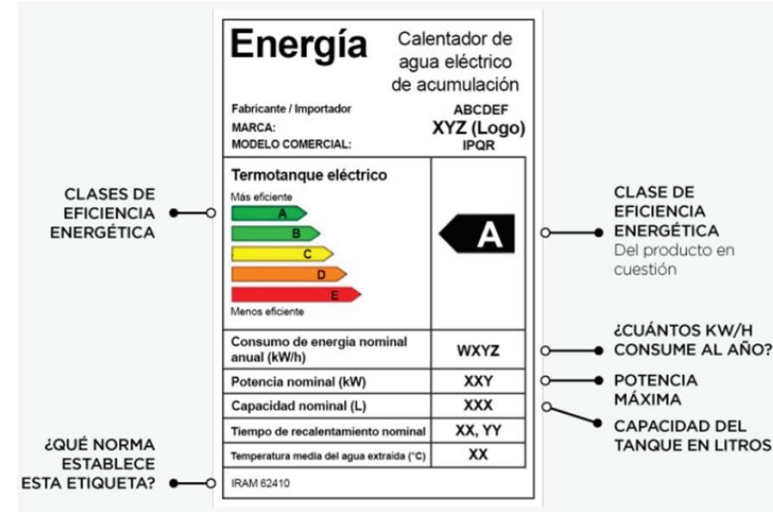
Características energéticas:

- El agua caliente es el segundo mayor consumo energético en el hogar.
- Se recomienda recambiar los artefactos con más de 15 años. Las nuevas tecnologías conllevan un ahorro significativo en comparación con las anteriores.

Etiquetado:

- La etiqueta en los termotanques a gas es de implementación obligatoria.
- La etiqueta en los termotanques eléctricos es de implementación obligatoria.
- ¿Qué datos nos brindan la etiquetas de los termotanques?

Termotanque a gas y Termotanque eléctrico



Fuente: <https://www.argentina.gob.ar/economia/energia/eficiencia-energetica/cuidemos-la-energia-en-nuestro-hogar/las-distintas-etiquetas/termotanque>

Termotanque a gas y Termotanque eléctrico

Consejos para consumir menos energía:

- **Limpiar y hacer el mantenimiento del calefón** o termotanque no solo reduce el consumo de energía, sino extiende su vida útil. Es importante saber que la limpieza de los termotanques a gas es obligatoria en los casos en que la llama sea amarilla o roja e intermitente.
- Hagamos un **uso responsable del agua caliente en la ducha**. No la dejemos correr.
- **Regulemos la temperatura del agua directamente desde el termotanque** y evitemos entibiarla abriendo el agua fría.
- Los aireadores en las canillas son económicos y fáciles de colocar.

Calefón a gas

Características energéticas:

- El agua caliente es el **segundo mayor consumo energético** en el hogar.
- **Se recomienda recambiar los artefactos con más de 15 años.** La nueva tecnología conlleva un ahorro significativo en comparación con la anterior.

Etiquetado:

- La etiqueta en los Calefones a gas es obligatoria.
- ¿Qué datos nos brinda la etiqueta del Calefón a gas?

Calefón a gas



Fuente: <https://www.enargas.gob.ar/secciones/normativa/pdf/normas-tecnicas/NAG-313.pdf>

Calefón a gas

Consejos para consumir menos energía:

- Usar ducha con flor en buen estado.
- Aislar térmicamente las cañerías que conducen agua caliente.
- Evitar el uso de presurizadores de agua, generan mayor consumo de agua.
- Utilizar aireadores y reguladores de caudal.

Las lámparas

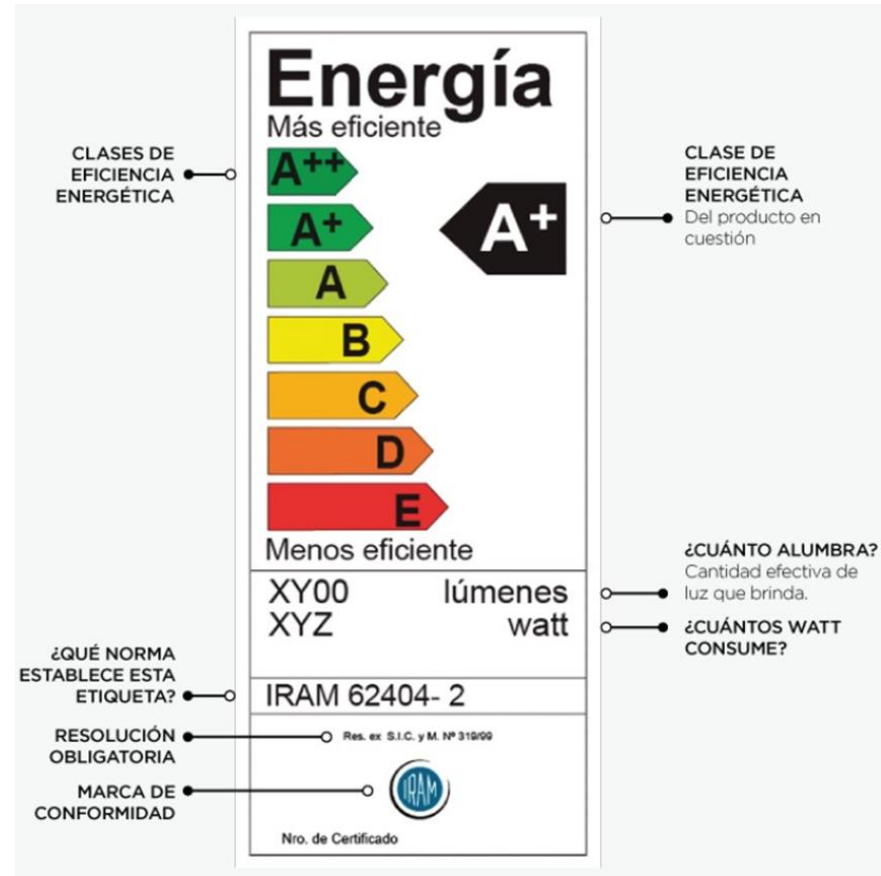
Características energéticas:

- En Argentina podemos encontrar en el mercado **3 tipos de tecnologías:**
 - Lámpara led.
 - Lámpara bajo consumo.
 - Tubo fluorescente.
- En Argentina esta **prohibida la comercialización de lámparas halógenas:** Ley 26.473 y 27.492, debido a su alto consumo energético.
- De acuerdo con investigaciones de la Subsecretaría de Ahorro y Eficiencia Energética del ex Ministerio de Energía y Minería de la Nación, la lámpara led dura 7 veces más que la halógena y consume 8 veces menos.

Etiquetado:

- El etiquetado de lámparas fluorescentes y LED es obligatorio.
- ¿Qué datos nos brinda la etiqueta de las lámparas?

Las lámparas



Fuente: : <https://www.argentina.gob.ar/economia/energia/eficiencia-energetica/cuidemos-la-energia-en-nuestro-hogar/en-el-living/iluminacion>

Las lámparas

Consejos para consumir menos energía:

- En la medida en que se vayan quemando las lámparas, podemos programar el reemplazo de estas luminarias por otras de tecnología led o bajo consumo.
- Mantener limpias las lámparas y pantallas aumentará la luminosidad sin aumentar su consumo.
- No dejemos luces encendidas en habitaciones deshabitadas, por más bajo que sea su consumo.
- Aprovechar la luz natural del sol puede ayudar a reducir considerablemente el consumo eléctrico.
- Si fuese posible, evitar el uso de luces halógenas y optar por luminarias más eficientes como lámparas led, de bajo consumo o tubos fluorescentes.
- Al momento de refaccionar o pintar algún ambiente, optar por colores claros para las paredes y techos para facilitar la refracción de la luz y mejorar la iluminación, evitando instalar luminarias innecesarias.

Televisor

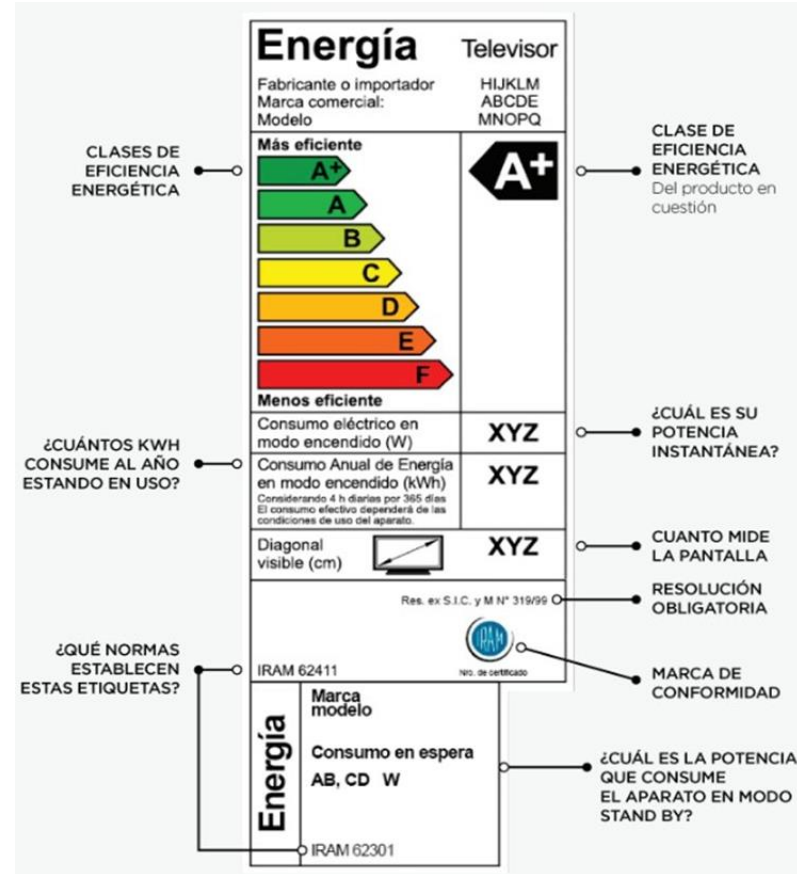
Características energéticas:

- El televisor es uno de los electrodomésticos de mayor consumo en el hogar. Este está relacionado con el tipo de la pantalla y la cantidad de horas de uso.
- La pantalla que menos energía consume es la de led; en segundo lugar, la de LCD (cristal líquido) y, por último, la de plasma.
- Los televisores de mayor consumo energético son los de tubo de rayos catódicos. Aunque esta tecnología prácticamente no se encuentra disponible en el mercado, todavía existen hogares con este tipo de equipos.

Etiquetado:

- El televisor cuenta con etiquetado obligatorio conforme al IRAM tanto para se conozca su consumo en modo encendido como así también en modo espera.
- ¿Qué datos nos brinda la etiqueta del televisor?

Televisor



Fuente: : <https://www.argentina.gob.ar/economia/energia/eficiencia-energetica/cuidemos-la-energia-en-nuestro-hogar/las-distintas-etiquetas/televisor>

Televisor

Consejos para consumir menos energía:

- No dejemos el televisor en modo de espera (stand by).
- Conectemos todos los equipos (televisores, DVD, equipo de audio, etc.) a una zapatilla para poder tener la facilidad de conectarlos y desconectarlos sin tenerlos en modo de espera.

Microondas

Características energéticas:

- De acuerdo con el INTI (Instituto Nacional de Tecnología Industrial), utilizar un horno microondas en lugar de otro convencional supone un ahorro de más de un 30% de energía, aparte del tiempo que ganamos al realizar una cocción más rápida de los alimentos.

Etiquetado:

- El microondas cuenta con etiqueta, pero esta no es de implementación obligatoria.
- ¿Qué datos nos brinda la etiqueta del microondas?

Microondas

Energía Homo de microondas

Fabricante o importador ABCDEF
Marca comercial XYZ (Logo)
Modelo IPQR

CLASES DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

Más eficiente
A B C D E
Menos eficiente

CLASE DE EFICIENCIA ENERGÉTICA
Del producto en cuestión

¿CUÁNTOS KWH CONSUME POR AÑO?

¿CUÁL ES LA POTENCIA DEL MICROONDAS EN KW?

¿CUÁL ES LA CAPACIDAD ÚTIL DEL MICROONDAS?

Consumo de energía nominal anual (kW/h) <small>Considerando 1 h diarias por 365 días en modo microondas. El consumo efectivo dependerá de las condiciones de uso.</small>	WXYZ
Potencia nominal salida microondas (kW)	WXYZ
Volumen de la cavidad	XXY
Volumen útil de la cavidad	XXY

IRAM 62412

Fuente: : <https://www.argentina.gob.ar/economia/energia/eficiencia-energetica/cuidemos-la-energia-en-nuestro-hogar/las-distintas-etiquetas/microondas>

Microondas

Consejos para consumir menos energía:

- Evitemos el uso del microondas para descongelar alimentos, es mejor sacarlos del freezer la noche anterior y reservarlo en la heladera. Tampoco es bueno descongelarlos bajo el chorro de agua, cuando mal empleamos el agua también malgastamos energía.



Sabías que...

¿No existen efectos residuales del calentamiento de alimentos provocado por las ondas electromagnéticas? **Pero hay que tener cuidado con los materiales que se utilizan como envases.**

Pequeños electro- domésticos

Características energéticas:

- Por lo general, los pequeños electrodomésticos que realizan acciones como batir o trocear tienen potencias bajas.
- Por otra parte, los que producen calor, como la plancha o la tostadora, tienen potencias mayores y dan lugar a consumos importantes de energía si su tiempo de uso es prolongado

Etiquetado:

- Estos artefactos cuentan con etiqueta que no es de implementación obligatoria.

Equipos de computación

Características energéticas:

- La cantidad de equipos informáticos en los hogares aumenta año a año. Los equipos portátiles consumen mucho menos que los de escritorio, ya que en su diseño influye el consumo energético debido a que este impacta en la duración de la batería. Esto hizo que se busque la eficiencia en los componentes que la integran (pantallas, adaptadores y discos duros y UCP), los que, a su vez incluyen, funciones de gestión del consumo.

Consejos para consumir menos energía:

- La pantalla de la computadora/laptop es el elemento que más energía consume, siendo recomendable de ser posible, el uso de pantallas planas para un mayor ahorro energético.
- No dejar los equipos en “modo espera” (standby) porque consumen energía de manera innecesaria.
- Reducir el brillo predeterminado de las pantallas a un nivel tal que no interfiera con la adecuada lectura para trabajar.
- Otra alternativa es conectar los equipos a una base (también conocida como “enchufe múltiple” o “zapatilla”) con interruptor on-off que evite la tarea de enchufar o desenchufar. Inclusive algunas bases están protegidas con un interruptor térmico contra sobrecargas.

Sabías que... ¿el salvapantalla para computadoras que menos energía consume es el de color negro?

Modo stand-by (o en espera)

- Es el modo espera que tienen los distintos artefactos electrónicos para reactivar sus funciones de forma más rápida.
- Esto representa un consumo significativo por la cantidad de artefactos que existen en un hogar con esta función y el tiempo que estos pasan enchufados.
- De acuerdo con la Norma IRAM 62301 de 2012, se calcula que hasta un 15% del consumo de la vivienda puede ser producido por aparatos electrónicos conectados en este modo.
- Como vimos, es recomendable enchufar estos artefactos a una zapatilla para poder conectarlos y desconectarlos con facilidad y así evitar tenerlos en modo de espera

¿Dónde realizar un reclamo?

Si compraste o contrataste un bien o un servicio, y la empresa proveedora no cumplió con el compromiso asumido, podés comenzar el reclamo a través de la Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor, que designará el método más apropiado para dar resolución al conflicto (derivación a las provincias, COPREC o Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo).

Ingresá a: <https://www.argentina.gob.ar/economia/industria-y-comercio/defensadelconsumidor>

Iniciá el reclamo y el trámite



The screenshot shows the website interface for 'Defensa del consumidor'. At the top, there is the 'Argentina.gov.ar' logo and a search bar. Below the logo, it says 'Ministerio de Economía / Industria y Comercio /'. The main heading is 'Defensa del consumidor' with the subtext 'Iniciá un reclamo, conocé tus derechos como consumidor, capacitáte e informate para mejorar tu experiencia en el consumo.' A prominent green button labeled 'Iniciar un reclamo' is highlighted with a yellow arrow. Below this, there are four service tiles: 'Programa de Protección al Consumidor Turista', 'Pedí el POS', 'Alerta de productos', and 'Cuota Simple'.

Programa de Protección al Consumidor Turista
Iniciá un reclamo como consumidor de tu mismo argentino.

Pedí el POS
Prevení estafas y protegé tus datos pagando de forma segura.

Alerta de productos
Productos que iniciaron procesos de alerta y retiro del mercado por presentar fallas o riesgos luego de ser comercializados.

Cuota Simple
Hacé tus compras en 3, 6, 9 y 12 cuotas fijas con tu tarjeta de crédito todos los días de la semana.

¿A quién está dirigido?

A los consumidores que hayan tenido un problema con algún producto o servicio.

Bienes o servicios por los que podés reclamar:

- Bancos o servicios financieros.
- Electrodomésticos o artefactos para el hogar.
- Equipos de telefonía.
- Facturación de servicios de luz, agua o gas.
- Indumentaria y calzado.
- Informática.
- Prácticas de salud.
- Rodados, automotores o embarcaciones.
- Servicios de cable, internet, telefonía fija y móvil.
- Servicios turísticos.
- Otros.

Iniciar un reclamo ante la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo

Si querés reclamar ante la Dirección Nacional por incumplimiento del proveedor de los bienes o servicios que compraste o contrataste, aquí te explicamos cómo iniciar el proceso por Internet.

GRATUITO EN LINEA CONSUMIDORES HOGAR Y FAMILIA

Si compraste o contrataste un bien o un servicio, y la empresa proveedora no cumplió con el compromiso asumido, podés comenzar el reclamo a través de la Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor, que designará el método más apropiado para dar resolución al conflicto (derivación a las provincias, [COPREC](#) o [Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo](#)).

Iniciar trámite

Bienes o servicios por los que podés reclamar

- Bancos o servicios financieros.
- Electrodomésticos o artefactos para el hogar.
- Equipos de telefonía.
- Facturación de servicios de luz, agua o gas.
- Indumentaria y calzado.
- Informática.
- Prácticas de salud.
- Rodados, automotores o embarcaciones.
- Servicios de cable, internet, telefonía fija y móvil.
- Servicios turísticos.
- Otros.

Importante

Si tu reclamo se derivó a COPREC, conocé [cómo seleccionar el turno](#)

¿Qué necesito?

- Tu número de DNI o Pasaporte.
- Un teléfono o dirección de correo electrónico de contacto para recibir la respuesta a tu reclamo.
- Nombre y localidad del proveedor del bien o servicio por el cual reclamás.
- La información básica de la compra del servicio o producto (provincia donde lo adquiriste y donde lo usaste, datos del proveedor).



The image shows a screenshot of the 'Defensa del Consumidor' (Consumer Defense) portal. At the top, there is a blue header with the logo of the 'Ministerio de Economía Argentina'. Below the header, the title 'Defensa del Consumidor' is displayed. The main content area is titled 'Bienvenido al Portal de Autogestión' and asks the user to 'Seleccione el método de autenticación deseado'. There are three authentication options: 'RENAPER DNI' (with a fingerprint icon), 'Clave Fiscal' (with a tax key icon), and 'Mi Argentina' (with a 'mi' logo). A small note at the bottom of the main area states: 'Al hacer click será dirigido al servicio de autenticación para identificarse.' At the bottom of the page, a blue footer contains the text: 'Si necesitás ayuda usando este servicio, por favor escribi a ayudaportal@produccion.gob.ar o llamá al 0800-666-1518.'

Contacto

- **0800-666-1518**
- Si necesitás orientación, podés llamar a nuestra línea de atención gratuita de lunes a viernes de 10 a 16 horas, completá este formulario, o consultá las respuestas a las preguntas frecuentes.

¿Cuál es el costo del trámite?

Es gratuito.

Defensa del Consumidor

Denuncia de defensa del consumidor

- Este formulario debe ser utilizado al solo efecto de registrar formalmente una denuncia. Si necesitás hacer una consulta, podés hacerlo comunicándote al 0800-666-1518 de 10:00 a 16:00 hs. o por correo electrónico a consultas@consumidor.gob.ar
- La autoridad asignada al tratamiento de tu reclamo determinará su admisión. Tu denuncia supone el inicio de una instancia conciliatoria con los proveedores denunciados, en la cual el denunciante o usuario formará parte.
- Si tenés entre 13 y 17 años, sos adulto mayor, persona con discapacidad, migrante, turista, persona en situación de vulnerabilidad socioeconómica, miembro de comunidades indígenas, del colectivo LGBT+, vivís en barrios populares o zonas rurales y tu situación fue especialmente vulnerada en la relación de consumo, por favor especificalo en el texto del reclamo. Contamos con un Equipo de Abogadas y Abogados de Consumidores Hipervulnerables, que te podrá orientar, asesorar, brindar asistencia o acompañar de manera personalizada durante todo el proceso.

Juan Perez	Datos de quien hace la solicitud (Estos provienen de tu perfil de usuario)
	DOCUMENTO DN:
	CUIL/CUIT
	EMAIL:

En caso de que este dato no sea correcto, puedes ir a tu perfil de usuario para actualizarlo.

Datos del proveedor del producto o servicio

Esta información la podés sacar de tu factura o ticket

Conclusiones

Los requerimientos energéticos actuales conllevan una amplia cadena de complejos procesos que involucran a diversas industrias, grandes recursos de infraestructura y tecnología, y mayúsculas inversiones. Es por esto que, frente a la escasez de energía y a la necesidad de mitigar las emisiones de CO₂ a la atmósfera (principalmente generadas por este sector), el uso racional de la energía y la eficiencia energética surgen como potentes acciones que contribuyen a reducir estas emisiones y generan ahorros en nuestros consumos.

Adicionalmente a los cambios en el uso de la energía en los hogares, las etiquetas de eficiencia energética son una herramienta clave para los consumidores, la misma permite de manera fácil y rápida conocer los valores de consumo de energía de los artefactos, ejerciendo el derecho a la información certera y ampliando la capacidad de elección que más se ajuste a cada necesidad.

Bibliografía

- Guía de buenas prácticas para un uso responsable de la Energía en la escuela (Subsecretaría de Energías Renovables y Eficiencia Energética del Ministerio de Hacienda de la Nación, marzo 2019).
- Guía “Lineamientos generales sobre buenas prácticas de uso racional de la energía y eficiencia energética”, Proyecto PTB-Mercosur, enero 2023.
- IRAM.org.ar.
- Salvador Gil “Hoja de Ruta - Hacia un Uso Sustentable de la Energía”.
- Ariza, Ariel (Comp.) (2008). La Reforma del Régimen de Defensa del Consumidor por Ley 26361. Buenos Aires: Abeledo Perrot.
- Tambussi, Carlos E. (2015). Práctica y Estrategia. Derechos del Consumidor. Buenos Aires: La Ley.
- Normas IRAM según el tipo de electrodoméstico.
- Normas NAG (ENARGAS – normas técnicas – grupo 3) según el tipo de gasodoméstico.
- Informes técnicos ENARGAS
(<https://www.enargas.gob.ar/secciones/publicaciones/divulgacion-tecnica/informes-generales-categoria.php?tematica=71>)