

La RSE: un nuevo vínculo entre la empresa y los consumidores



**CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS**

www.cecu.es

Nos dirigimos a ti, como consumidor^[1] que eres, porque queremos hacerte unas preguntas;

queremos saber si tienes las ideas claras sobre algunas cuestiones que deberíamos plantearnos todos de vez en cuando.

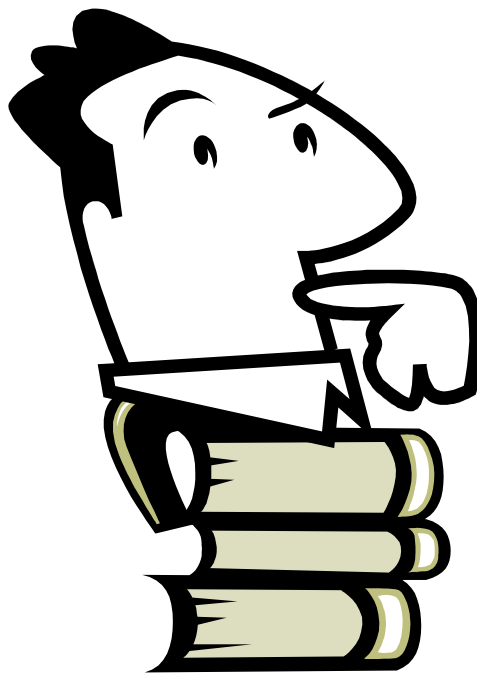
En el caso de que la mayoría de las **respuestas** a las preguntas que te vamos a proponer sea **afirmativa**, entonces esta pequeña guía te servirá para compartir estos conceptos básicos con personas de tu entorno para que también los tengan en cuenta a la hora de comprar y/o consumir cualquier tipo de producto.

En el caso de que la mayoría de tus **respuestas** sean **negativas**, el contenido de esta guía te vendrá muy bien, y comprobarás que el poder que tienes como consumidor es muy fuerte. Verás que a través de tus comportamientos y hábitos puedes influir en las decisiones de los organismos públicos y de las empresas; contribuirás para que los temas que aquí tratamos sean considerados cada vez por más consumidores en el proceso de toma de sus decisiones.

^[1] Con el término consumidor hacemos referencia todos los ciudadanos, hombres y mujeres, que demandan bienes y servicios en el mercado y que, como tales, tienen derechos y deberes.

Ha llegado el momento de las preguntas...

...¿estás preparado/a?



**CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS**

www.cecu.es

Ve a pág.

¿Qué sabes sobre la Declaración Universal de los derechos humanos (DDHH) de las Naciones Unidas?

5

**¿Conoces el Pacto Mundial?
¿Sabrías mencionar las otras 3 áreas temáticas, además de los DDHH, en las que se basan sus principios?**

8

¿Sabes qué es la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) o Empresarial (RSE)?

10

¿Sabes lo que puedes hacer como consumidor responsable?

14

¿Sabes dónde puedes encontrar más información?

17



**CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS**

www.cecuc.es

DERECHOS HUMANOS (DDHH)

La "Declaración Universal de Derechos Humanos" fue aprobada el 10 de diciembre de 1948 en París, como consecuencia de la devastación y violación sistemática de los derechos fundamentales del hombre durante la II Guerra Mundial. Desde entonces el 10 de diciembre es el Día de los Derechos Humanos. ¡Deberíamos celebrar este día!



Los DDHH son, o deberían ser, la garantía que tiene cualquier ser humano, desde su nacimiento, de vivir una vida digna, de ser libre de realizarse como persona, de vivir en paz, sin ser discriminado por su etnia, su sexo, su nacionalidad, sus ideas o su religión.

“...los pueblos de las Naciones Unidas han reafirmado en la Carta su fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana y en la igualdad de derechos de hombres y mujeres, y se han declarado resueltos a promover el progreso social y a elevar el nivel de vida dentro de un concepto más amplio de la libertad.”
(Declaración Universal de los Derechos Humanos –
Preámbulo)



CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS

www.cecuc.es

Los Estados Miembros de las Naciones Unidas (UN) se comprometieron a reconocer y observar los 30 Artículos de la Declaración, que no tienen obligatoriedad jurídica, pero cuyas disposiciones han sido citadas o incluidas en sus leyes básicas o constituciones, y en muchos pactos, convenios y tratados de derechos humanos concertados desde 1948.

Los DDHH en la web de NU:

<http://www.un.org/es/documents/udhr/>

Y recuerda que:

“Nada en esta Declaración podrá interpretarse en el sentido de que confiere derecho alguno al Estado, a un grupo o a una persona, para emprender y desarrollar actividades o realizar actos tendientes a la supresión de cualquiera de los derechos y libertades proclamados en esta Declaración.” (Declaración Universal de los Derechos Humanos – Art.30)



CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS

www.cecua.es

A tener en cuenta que según Amnistía Internacional, en el informe “El estado de los derechos humanos en el mundo”, referente al año 2009:

- 159 países cometieron abusos de los DDHH
- 111 países cometieron torturas
- 55 países llevaron a cabo juicios injustos
- 96 países tenían restricciones en la libertad de expresión
- 48 países admitían presos y presas de conciencia^[1]

^[1] Personas encarceladas por su raza, religión, color de piel, idioma, orientación sexual o credo, mientras no hayan defendido o practicado la violencia.

PACTO MUNDIAL

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa de carácter internacional, que persigue la implantación de 10 Principios básicos de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, en la estrategia y las operaciones diarias de la empresa.

La iniciativa persigue, por medio de la creación de una ciudadanía corporativa global, la conciliación de las demandas de la sociedad civil, del tercer sector, de los sindicatos y de las instituciones educativas, con los intereses y procesos de la actividad empresarial¹.

“Optemos por sumar la fuerza de los mercados a la autoridad de los ideales universales. Optemos por conciliar la energía creativa de la empresa privada con las necesidades de los más desfavorecidos y las exigencias de las generaciones futuras.” (Kofi Annan - Secretario General de las Naciones Unidas 1997-2006)

¹ Información facilitada por la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas

La citada frase constituye un reto fundamental, un compromiso con las personas más desfavorecidas y un pacto con las generaciones futuras.

Los 10 Principios del Pacto Mundial están basados en Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en **cuatro áreas temáticas**:

- 1. Derechos Humanos (principios 1 y 2)*
- 2. Estándares Laborales (principios 3-6)*
- 3. Medio Ambiente (principios 7-9)*
- 4. Anticorrupción (principio 10)*

Puedes encontrar los 10 Principios del Pacto Mundial en el siguiente enlace:

<http://www.pactomundial.org/>



CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS

www.cecu.es

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA O DE LAS EMPRESAS

¿Por qué te hemos explicado todo esto? Simplemente porque la Responsabilidad Social Corporativa o de las Empresas (RSC/RSE) se inspira en los Derechos Humanos y en el Pacto Mundial. El enfoque de la RSC/RSE es sistémico y multidisciplinar, se trata principalmente de:

- * cumplir con el Pacto Mundial
- * llegar a una globalización de los Derechos Humanos
- * involucrar a toda la cadena productiva en la responsabilidad y sostenibilidad social, económica y medioambiental (materias primas, extracción, diseño, elaboración, transporte, empaquetado, distribución, comercialización, consumo y tratamiento de residuos)
- * alcanzar un patrón de crecimiento sostenible a largo plazo



CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS

www.cecu.es

¿Cómo definimos la RSC/RSE?

CECU ha aceptado la definición de RSC/RSE propuesta por parte del *Observatorio de Responsabilidad Corporativa* y de sus miembros (a los cuales CECU pertenece), según los cuales la RSC/RSE es **“el conjunto de obligaciones legales (nacionales e internacionales) y éticas de la empresa que surgen de la relación con sus grupos de interés y del desarrollo de su actividad de la que se derivan impactos en el ámbito medioambiental, social, laboral y de derechos humanos en un contexto global”**.

Asimismo el Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas -CERSE – apoya la definición de RSC/RSE de la Comisión Europea, que entiende la RSC/RSE como **“la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones empresariales y sus relaciones con sus interlocutores”**[\[1\]](#).

[\[1\]](#) REAL DECRETO 221/2008, de 15 de febrero, por el que se crea y regula el Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas.

¿Cómo es la RSC/RSE?

Integradora: abierta a todos los afectados por la actividad de la empresa

Participativa: con diálogo con los grupos de interés constante.

Sostenible: la empresa debe generar valor medioambiental, social y económico a largo plazo: sostenibilidad = aplicación de la RSC/RSE.

Global: afecta a todas las áreas de negocio de la empresa y áreas geográficas.

Transparente: información, diálogo, indicadores, seguimiento de las actuaciones de la empresa y de sus progresos.

Medible y comunicable: evaluación de contenidos, sistemas y procedimientos en una memoria pública estandarizada.

Transversal y estratégica: se debe integrar en todas las áreas/decisiones de la empresa y debe impregnar la política general de negocio.

Innovadora: actúa como palanca de cambio y transformación social positiva que debe integrarse en la estrategia de gestión.

Extensiva: toda la organización debe ser participe de los valores que supone la RSC/RSE.

Verificable: expertos independientes externos deben verificar la veracidad en las memorias.

Coherente: la RSC/RSE supone adoptar compromisos en un plan de acción que establecen procedimientos adecuados para su consecución.



CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS

www.cecuc.es

Ahora, como consumidor, ya tienes las herramientas para elegir de manera más responsable.

No sólo las empresas; ***todos debemos actuar de una forma más ética y sostenible.***

¿Qué puedes hacer como consumidor?

¡PARTICIPA!

Si sabes de algún comportamiento ilícito, incumplimiento o violación de los derechos humanos, ponte en contacto con nosotros en cecu@cecu.es

El vínculo entre la responsabilidad de los consumidores y de las empresas es cada vez más fuerte en un contexto social y económico globalizado como el actual.



**CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS**

www.cecu.es

CONSUMO RESPONSABLE

son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional¹

El consumidor es clave para que la empresa evolucione hacia prácticas cada vez más responsables socialmente, la demanda condicionará la oferta: *“el cliente siempre tiene la razón”*

Por **consumo responsable** entendemos:

la elección de los productos no sólo en base calidad/precio, sino también en base a la calidad social de los productos mismo y a la conducta de las empresas que nos lo ofrece

¹ Art. 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

La citada afirmación está basada en dos argumentos fundamentales:

- Que detrás de los productos de consumo hay problemas de alcance planetario, de naturaleza social, política y ambiental
- Que los consumidores pueden inducir a modificaciones en las conductas de las empresas mediante la elección en su compra, contribuyendo a hacer del consumo un motor de justicia social y equilibrio ambiental.

Por lo tanto *como Consumidores Responsables tenemos el poder de:*

- Influir en la marcha de la economía y del mundo
- Orientar el consumo consciente y responsable
- Fomentar actividades respetuosas con la naturaleza y las personas



CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS

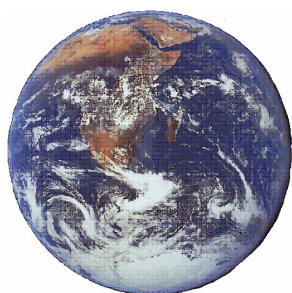
www.cecuc.es

Muchas veces los consumidores no disponen de la información necesaria sobre los procesos sociales y medioambientales en la elaboración de un bien.

Para tomar una decisión de compra consciente deben adoptar una posición activa, deben buscar y **exigir** una mayor transparencia en el mercado.

SE TRATA AHORA DE INCIDIR EN LA DEMANDA PARA CAMBIAR HACIA UN MERCADO SOSTENIBLE...

Ella,



, como todos los habitantes del futuro, te lo agradecerá.



CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS

www.cecuc.es

MÁS INFORMACIÓN

LISTA DE RECURSOS E INFORMACIÓN

Naciones Unidas

www.un.org/es/

Amnistía Internacional

www.es.amnesty.org/

Pacto Mundial

www.pactomundial.org/

Responsabilidad Social Corporativa

www.observatoriorsc.org/

Sello FLO de Comercio Justo

www.fairtrade.net

www.sellocomerciojusto.org/es/

Organización Internacional del Trabajo

www.ilo.org

Transparencia Internacional

www.transparencia.org.es/

Confederación de Consumidores y Usuarios

www.cecuc.es

Organización de Derechos Humanos

www.hrw.org



CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS

[**www.cecuc.es**](http://www.cecuc.es)

La Confederación (de ámbito estatal) de Consumidores y Usuarios –**CECU**– es una organización democrática, progresista, pluralista e independiente, tiene personalidad propia y distinta a la de sus miembros así como plena capacidad de obrar, de conformidad con los estatutos.

CECU se constituye el 3 de octubre de 1986, con el nombre de Coordinadora de Consumidores y Usuarios, aunque viene ejerciendo actividades de defensa de los consumidores desde 1983.

Además de la actividad legal y jurídica de defensa, formación e información de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios y participación en órganos de consulta, tanto a nivel nacional como internacional, **CECU** destaca en las siguientes áreas de actuación, medio ambiente, RSC/RSE, comercio justo, alimentación y nutrición; formando parte en muchas ellas de otras entidades cuyos fines son afines a nuestra organización



coalición clima



Coalición ProAcceso



CTA

ALIANZA
POR
EL AGUA



fundación
más familia
www.masfamilia.org



CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS

www.cecuc.es

Confederación (de ámbito estatal) de Consumidores y Usuarios

Inscrita en el Registro Estatal de Asociaciones de
Consumidores y Usuarios con el nº 9

C/ Mayor, 45, 2º - 28013 MADRID
Tfno.: 91 364 13 84 - Fax: 91 366 90 00

cecu@cecu.es
www.cecu.es

Agosto 2011



**CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS**

www.cecu.es