



**CONSUMERS
INTERNATIONAL**

AUNANDO ESFUERZOS
PARA EL CAMBIO

ESQUEMA DE CAMPAÑA

DEL DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2018

HACIENDO MERCADOS DIGITALES MÁS JUSTOS



El comercio electrónico, la compra de productos o servicios en línea, ha transformado el mercado. Ahora los consumidores con un dispositivo conectado y un método de pago pueden comprar cualquier cosa, desde música para llevar; transporte y alojamiento de libros; o comprar entradas para eventos.

Esta nueva forma de comerciar ha abierto una gran variedad de opciones para los consumidores y una mayor comodidad en una escala nunca antes vista. Sin embargo, dado que estas transacciones ocurren a menudo a través de las fronteras, involucran compañías en línea sin tiendas físicas y casi cualquiera puede crear un sitio web y establecer una tienda en línea, existen problemas y desafíos para los consumidores que simplemente no enfrentarían al comprar tradicionalmente.

Debido a esto, el movimiento de consumidores debe trabajar para garantizar que los mercados digitales sean justos y seguros. Que, si las cosas van mal, haya reparación y compensación disponibles. Que el peligro omnipresente de fraude y estafas en línea se minimice y se trate.

Es por eso que este Día Mundial de los Derechos del Consumidor queremos que los mercados digitales sean más justos para todos los consumidores con nuestra campaña #BetterDigitalWorld. Este Resumen de campaña le explicará las formas en que puede resaltar los problemas del comercio electrónico en su país.

QUIENES SOMOS

Creemos en un mundo donde todos tengan acceso a productos y servicios seguros y sostenibles.

Reunimos a más de 200 organizaciones miembro en más de 100 países para potenciar y defender los derechos de los consumidores en todo el mundo. Somos su voz en los foros internacionales de formulación de políticas y en el mercado global para garantizar que sean tratados de manera segura, justa y honesta.

Somos decididamente independientes, sin restricciones de empresas o partidos políticos. Trabajamos en asociación y ejercemos nuestra influencia con integridad, tenacidad y pasión para lograr resultados tangible

Consumers International. Aunando Esfuerzos Para el Cambio



¿QUÉ HAY EN ESTA GUÍA?

- 02 INTRODUCCIÓN
- 03 QUÉ PUEDE HACER
- 03 LLAMADO A ACTUAR
- 04 MANTENERSE EN CONTACTO

INTEGRAMOS A MÁS DE 200 ORGANIZACIONES MIEMBRO EN MÁS DE 100 PAÍSES.

INTRODUCCIÓN

PROPÓSITO DEL DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

El 15 de marzo es el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, una ocasión anual de celebración, impacto y solidaridad global dentro del movimiento internacional de consumidores.

Cada año, las organizaciones de consumidores celebran el día uniéndose para destacar y crear conciencia sobre un tema que es importante para los consumidores de todo el mundo. El Día Mundial de los Derechos del Consumidor es nuestra oportunidad de lograr el mayor impacto posible. Trabajando juntos, nuestras voces pidiendo un cambio son mucho más poderosas de lo que estarían solos.

¿CÓMO SE INVOLUCRAN LOS MIEMBROS?

Consumers International brinda un tema, concepto y oportunidades para la acción coordinada cada año. Los miembros trabajan dentro del tema, adaptándolo a su contexto nacional y vinculando su actividad al día de acción global.

¿CUÁL ES EL TEMA DEL DÍA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR 2018?

Haciendo mercados digitales más justos

El porcentaje de la población mundial con acceso a Internet ha crecido del 1% en 1995 a casi el 50% en 2017. Durante el mismo período de tiempo, el comercio electrónico ha crecido a un ritmo acelerado. En 2016, un estimado de 1,61 billones de personas en todo el mundo compraron productos en línea. En 2016, las ventas mundiales de comercio electrónico ascendieron a 1,9 billones de dólares estadounidenses y las proyecciones muestran un crecimiento de hasta 4,06 billones de dólares estadounidenses para 2020.

El comercio electrónico es un tema importante para las organizaciones de protección al consumidor, ya que, a pesar de los beneficios del comercio electrónico para los consumidores, todavía hay una serie de problemas, entre ellos la falta de acceso, las estafas y la protección en línea.

Puede obtener más información sobre el tema del comercio electrónico leyendo nuestro resumen informativo.

La acción en estas tres áreas traería enormes beneficios para los consumidores. Para el Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2018, pedimos a los miembros que tomen medidas en las áreas más relevantes para sus consumidores.

- Accès
- Escroqueries
- Protection en ligne

QUÉ PUEDE HACER

1. Elija un tema que sea relevante para su país.
2. Planifique la actividad que funcione mejor en el contexto de su país.
3. Ayúdenos a construir la imagen internacional compartiendo su actividad en las redes sociales utilizando el hashtag BetterDigitalWorld y compartiendo información con Consumers International para que podamos agregarlo a nuestro sitio web.

Usted comprenderá mejor qué actividades le convienen. En el pasado, los miembros han celebrado eventos, se han involucrado con sus medios locales, han producido informes, han abogado por los gobiernos nacionales, por empresas específicas y han mantenido conversaciones con los consumidores.

¿CUÁL ES EL ROL DE CONSUMERS INTERNATIONAL EN EL DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR?

Consumers International brindará un tema central, resúmenes de temas, recursos de campaña y desarrollo de una imagen que los miembros pueden usar para respaldar su trabajo. Consumers International reunirá actividades de todo el mundo en nuestro sitio web, mostrando nuestra voz colectiva.

¿CÓMO SE VINCULARÁ MI ACTIVIDAD CON LAS CAMPAÑAS DE OTROS MIEMBROS??

Para permitirnos demostrar la preocupación y el apoyo globales por este tema, tanto en el Día Mundial de los Derechos del Consumidor como en nuestra actividad continua de promoción y comunicación, por favor:

- Vincule su trabajo con los mensajes clave del día utilizando el hashtag #BetterDigitalWorld, así como la frase “haciendo mercados digitales más justos”.
- Participe en la actividad de defensa y comunicación internacional común en las sesiones informativas.
- Cuéntenos sobre sus actividades a través de su regional networker o por correo electrónico en wcrd@consint.org.

LLAMADO A ACTUAR

Los miembros pueden hacer campaña en una (o más) de las tres áreas de comercio electrónico más relevantes para sus consumidores y su trabajo. Las tres áreas que hemos identificado son:

- Acceso
- Estafas
- Protección en línea

MENSAJES CLAVES

Nuestras actividades forman parte de la campaña del Día Mundial de los Derechos del Consumidor de Consumers International para “hacer que los mercados digitales sean más justos”.

LLAMADA A LA ACCIÓN DE ABOGACÍA

Sabrás qué defensa, ya sea hacia gobiernos nacionales o empresas, funcionará mejor en su país. Sin embargo, tenemos algunas sugerencias e ideas en las reuniones informativas individuales.



ACTIVIDADES COORDINADAS QUE PUEDE LLEVAR A CABO

Por favor háganos saber lo qué campaña está haciendo enviando un correo electrónico a wcrd@consint.org o hablando con su networker regional.

Tendremos una variedad de actividades de medios sociales en las que puede participar durante el día. Proporcionaremos imágenes de redes sociales temáticas de comercio electrónico. Estaremos twitteando y publicando en Facebook bajo el hashtag #betterdigitalworld. Organizaremos un mapa en línea de la actividad de los miembros en el sitio web de Consumers International y mostraremos los Twitter de las personas que utilizan el hashtag #betterdigitalworld en todo el mundo en tiempo real.

También proporcionaremos un comunicado de prensa de plantilla que puede usar con sus medios locales y en su sitio web.

FECHAS CLAVES

Noviembre	Miembros reciben el Esquema de la Campaña del Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2018
Diciembre/ Enero	<p>Todos los miembros reciben el Paquete de Recursos del Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2018, que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos para Redes Sociales • Plantilla de comunicado de prensa • Logotipo e imagen del Día Mundial de los Derechos del Consumidor <p>Webinar sobre el Día Mundial de los Derechos del Consumidor</p>
Febrero	Lanzamiento campaña en publicaciones de miembros y en redes sociales
15 de Marzo	DIA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

MANTENERSE EN CONTACTO

Comparta actualizaciones sobre sus planes, imágenes de sus acciones y cualquier cobertura de medios que genere a través de

Points de contact régionaux :

América Latina	Tamara Meza	tmeza@consint.org
Asia Pacífico	Indrani Thuraisingham	indrani@ciroap.org
Medio Oriente	Aziza Mourassilo	amourassilo@consint.org
África	Xaverine Ndikumagenge	xndikumagenge@consint.org
Norte América y Europa	Suzi Price	wcrd@consint.org

INFORMES DE TEMAS

Puede encontrar informes sobre los temas de acceso, estafas, protección de los consumidores, así como una visión general de la cuestión del comercio electrónico en <http://www.consumersinternational.org/members/wcrd2018resources-spa>