



ESTRATEGIA DE **CONSUMERS INTERNATIONAL**

PUBLICADA EN JULIO DE 2018



**CONSUMERS
INTERNATIONAL**

COMING TOGETHER
FOR CHANGE

ÍNDICE

Información sobre Consumers International

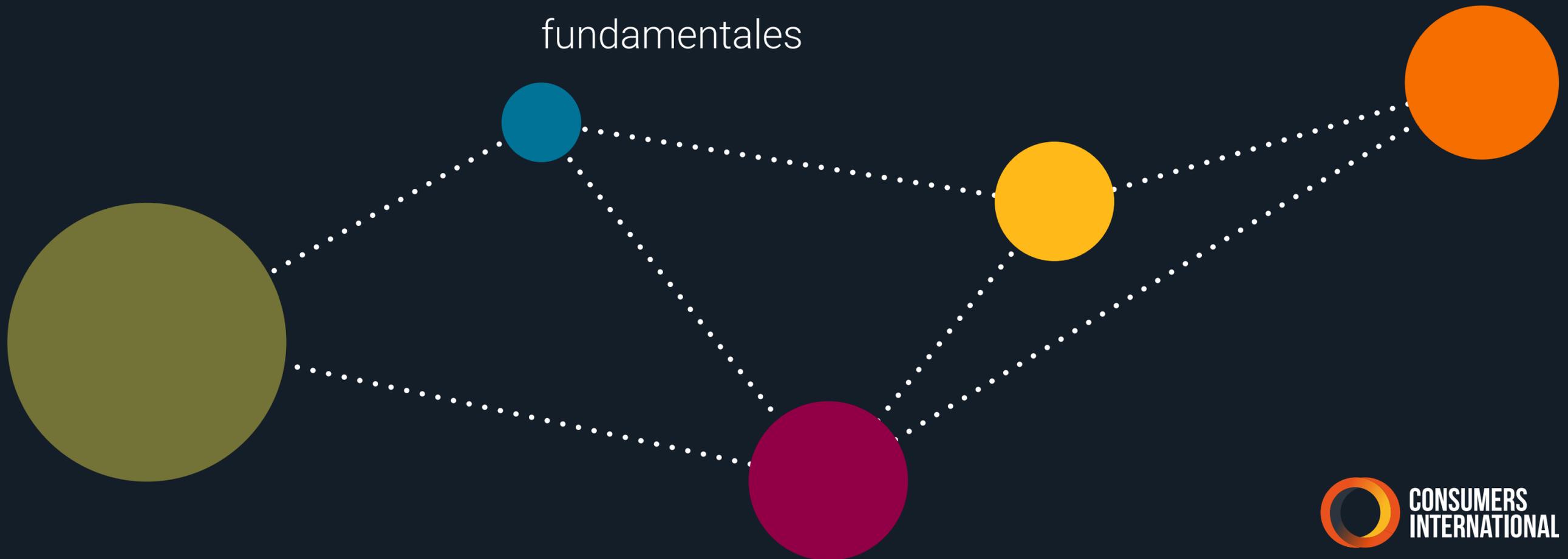
- Nuestra visión
- Una gran historia sobre producir impacto
- Nuestras organizaciones miembros
- El contexto actual

Producir el cambio

- Nuestra función crucial
- Teoría del cambio
- Nuestras prioridades estratégicas
- Nuestro programa de cambios en materia digital
- Otras áreas fundamentales

El poder de las asociaciones

- Nuestra red global
- Juntos para producir el cambio
- El financiamiento de nuestras aspiraciones
- Agradecimientos





INFORMACIÓN SOBRE CONSUMERS INTERNATIONAL

Consumers International es una organización basada en membresía que trabaja a favor de los grupos de consumidores de todo el mundo.

NUESTRA VISIÓN

CREEMOS EN UN MUNDO EN EL QUE TODAS LAS PERSONAS TENGAN ACCESO A PRODUCTOS Y SERVICIOS SUSTENTABLES. REUNIMOS A MÁS DE 200 ORGANIZACIONES MIEMBROS DISTRIBUIDAS EN MÁS DE 100 PAÍSES CON EL FIN DE **EMPODERAR Y DEFENDER LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN TODO EL MUNDO**. SOMOS LA VOZ DE LOS CONSUMIDORES EN LOS FOROS NORMATIVOS INTERNACIONALES Y EN EL MERCADO GLOBAL CON EL PROPÓSITO DE GARANTIZARLES UN TRATO SEGURO, JUSTO Y HONESTO. SOMOS COMPLETAMENTE INDEPENDIENTES Y NO TENEMOS RESTRICCIONES POR PARTE DEL MUNDO EMPRESARIAL O DE LOS PARTIDOS POLÍTICOS.

TRABAJAMOS EN FORMA ASOCIADA E INFLUIMOS BASÁNDONOS EN LA INTEGRIDAD, LA TENACIDAD Y LA PASIÓN PARA PRODUCIR RESULTADOS CONCRETOS.

CONSUMERS INTERNATIONAL. JUNTOS PARA PRODUCIR EL CAMBIO.



UNA GRAN HISTORIA SOBRE PRODUCIR IMPACTO

- Nos asociamos con el gobierno de Alemania en la organización de la primera cumbre de consumidores del G20 y pusimos en agenda los derechos de los consumidores digitales.
- Condujimos la aprobación de directrices oficiales sobre protección de los consumidores por la Organización de Naciones Unidas, las que luego, durante su actualización de 2015, se convirtieron en referente internacional de las prácticas recomendables para la protección de los consumidores.
- Trabajamos e iniciamos la creación de normas internacionales relativas a una serie de problemas claves que enfrentan los consumidores, difundiendo las prácticas recomendables en los países de todo el mundo.

NUESTRAS ORGANIZACIONES MIEMBROS

Nuestras organizaciones miembros son agrupaciones de consumidores independientes y sin fines de lucro distribuidas en todo el mundo. Cada día, estas agrupaciones cobran vida al potenciar las mejoras para los consumidores y junto a estos.

Muchas de ellas constituyen en sus países voces en las que los consumidores han confiado y seguido durante décadas, y son las responsables de espectaculares mejoras que han llegado a la vida de las personas.

Nuestra mayor fortaleza es la profundidad y el alcance de nuestras organizaciones miembros, con las que trabajamos para lograr impacto a favor de los consumidores a nivel global.

NUESTRAS ORGANIZACIONES MIEMBROS

La organización a la que los consumidores pueden acudir en sus países

Se trata de organizaciones independientes sobre las que no existen presiones comerciales ni políticas, y que por lo mismo pueden representar sin conflictos de interés a los consumidores

Muchas de ellas trabajan en la creación de soluciones basadas en el mercado

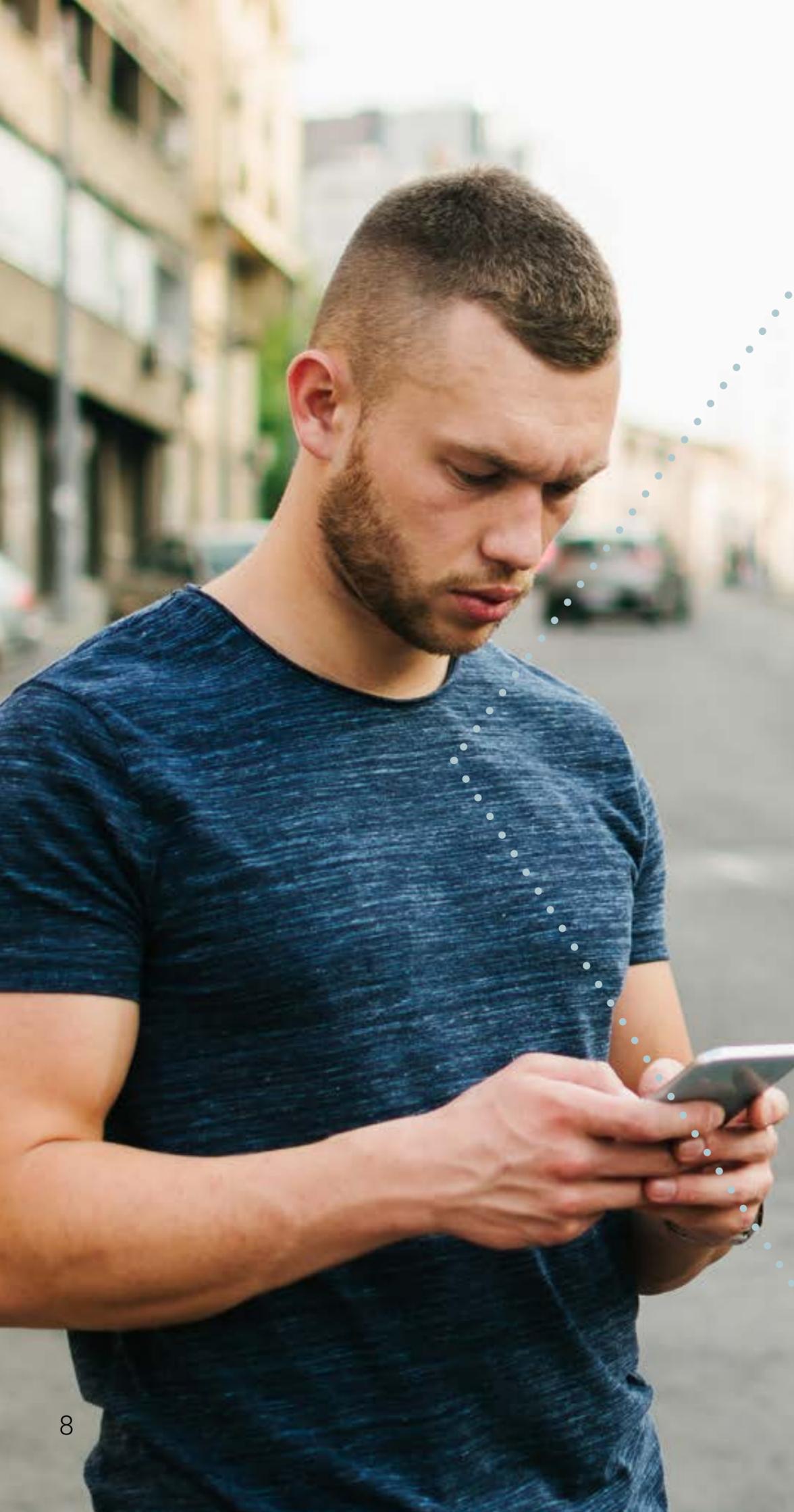
La mayoría realiza investigaciones que incluyen pruebas y estudios

Su principal meta es la promoción de los derechos y las necesidades de los consumidores, y el empoderamiento de éstos

Tienen conexiones firmes y eficaces con los organismos de gobierno, las instancias normativas y los organismos de normalización relevantes, y ejercen una influencia en extremo eficaz

Trabajan con una combinación de actividades dirigidas a crear conciencia, educación de los consumidores, y campañas y defensoría dirigidas a las instancias decisorias de las empresas y los gobiernos

Tienen una comprensión profunda y extensa de los problemas que enfrentan los consumidores por medio de la entrega directa de servicios, incluida la gestión de reclamos, representándolos en los litigios y proporcionándoles educación y difusión



EL CONTEXTO ACTUAL

Con demasiada frecuencia los consumidores quedan en desventaja ante las empresas y gobiernos que enfrentan, lo que los expone a prácticas poco seguras, injustas y faltas de ética. Trabajamos en aquellos temas que más afectan a los consumidores, por ejemplo, **los alimentos, la sustentabilidad, la seguridad de los productos y la tecnología.**

Una economía y una sociedad digitales

Nuestro mundo se vuelve cada vez más digitalizado, y la tecnología ocupa un espacio cada vez mayor en nuestras vidas. Las posibilidades que esto ofrece, que abarcan desde los pagos que se realizan a través de medios móviles en Kenia hasta los televisores inteligentes en Corea, están transformando la vida de los consumidores. Es por esto que nuestra estrategia prioriza los problemas que enfrentan los consumidores en esta economía y sociedad cada vez más digitales.

Deseamos que todos aprovechen los beneficios, oportunidades y progreso económico de la economía y la sociedad digital. Para que esto ocurra es necesario que la evolución digital no solo esté al alcance de más personas, debe además generar suficiente confianza como para que pueda integrarse en sus vidas cotidianas.

Crear confianza implica más participación del público. En la economía digital, la función tradicional de los consumidores en su calidad de sencillos compradores de productos y servicios se ha visto aumentada a medida que intercambian y crean contenidos, comentan, califican, y comparten sus ideas.

Sin embargo, pese a todo, el rápido avance de la nueva tecnología y la concentración de los servicios pueden dejar a los consumidores sin mucha claridad acerca de lo que ocurre tras bambalinas, y con pocas certezas en torno a sus opciones.

Queremos ser testigos de la creación de un mundo digital en el que los consumidores puedan confiar, donde el acceso, las oportunidades, la participación y la innovación de esta tecnología traigan prosperidad para todos.





PRODUCIR EL CAMBIO

Creemos que reunir a las personas idóneas en el momento correcto y en torno al tema correcto es la mejor manera de materializar el cambio

NUESTRA FUNCIÓN CRUCIAL

En este entorno conectado y global, no existe ninguna organización que pueda lograr por sí sola el nivel de cambio que se requiere para garantizar que los consumidores reciban un trato seguro, justo y honesto.

Vamos a empoderar a los consumidores poniendo su voz en el centro de la evolución digital, lo que permitirá que las empresas, los gobiernos y la sociedad civil estén más conscientes de las nuevas dificultades y oportunidades que se presentan a los consumidores.

Nuestra estrategia aumentará nuestra capacidad de impulsar rápidamente los cambios en el mercado global y en las instancias internacionales de formulación de políticas de todo el mundo. También ofrecerá grandes oportunidades para aumentar nuestra influencia y aprovechar nuestra perspectiva única de los problemas que enfrentan los consumidores a nivel global.

NUESTRA TEORÍA DEL CAMBIO

CONVOCATORIA E INFLUENCIA

Representamos a los consumidores y a nuestras organizaciones miembros en el mercado internacional y en las instancias internacionales de formulación de políticas.

CONGREGAR A UNA COMUNIDAD MÁS AMPLIA

Reunimos a nuestras organizaciones miembros, a expertos en materia de consumo de todo el mundo, y a una red global compuesta por los gobiernos, la sociedad civil, la industria y los patrocinadores a fin de abordar rápidamente las dificultades y oportunidades que se presentan a los consumidores.

CREAR EL CAMBIO..

UN MEJOR MERCADO GLOBAL QUE TENGA COMO RESULTADO UN IMPORTANTE IMPACTO POSITIVO PARA LOS CONSUMIDORES DE TODO EL MUNDO

PARA CUMPLIR NUESTRA ASPIRACIÓN

UN MUNDO EN EL QUE **TODAS LAS PERSONAS** TENGAN ACCESO A PRODUCTOS Y SERVICIOS **SUSTENTABLES**, UN MUNDO DONDE LOS CONSUMIDORES SEAN TRATADOS EN FORMA **SEGURA, JUSTA Y HONESTA**

CONTACTO E INTERCAMBIO ENTRE LAS ORGANIZACIONES MIEMBROS

Apoyamos a nuestras organizaciones miembros para que compartan sus conocimientos e información, y para que cooperen entre ellas en un amplio espectro de problemas que afectan a los consumidores.

IMPACTANTES PROYECTOS

Llevamos a cabo proyectos con financiamiento externo en un abanico de temas de consumo.

1. PARTICIPACIÓN

Daremos forma a una comunidad más amplia y participativa

- Trabajar de manera dinámica y eficaz junto a nuestras más de 200 organizaciones miembros distribuidas en más de 100 países para obtener mejores resultados a favor de los consumidores
- Crear una red global más amplia que reúna a las organizaciones de consumidores con las empresas, la sociedad civil y los gobiernos para hacer realidad el cambio

2. INFLUENCIA

Reuniremos a las personas para generar influencia, innovación y conocimientos

- Crear oportunidades para congregarse a las personas correctas en la identificación y el abordaje de los desafíos y oportunidades que se presentan a los consumidores

NUESTROS CUATRO OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Estas prioridades constituyen el marco para nuestro trabajo durante el transcurso de esta estrategia y ofrece el enfoque necesario para lograr nuestras aspiraciones

4. INGRESOS

Crearemos un modelo de ingresos diversificado y sustentable

- Ampliar y diversificar nuestra cartera de financiamiento en consonancia con nuestros lineamientos éticos, en donde obtendremos más ingresos aportados por fundaciones, empresas, gobiernos y nuevas actividades

3. INFRAESTRUCTURA

Daremos forma a una organización fortalecida

- Captar y mantener a los mejores integrantes de nuestro personal con el fin de impulsar nuestra estrategia
- Apoyar a nuestra gobernanza para garantizar el logro de nuestras aspiraciones



**NUESTRO
PROGRAMA
DE CAMBIOS
EN MATERIA
DIGITAL**

DESEAMOS QUE LOS
CONSUMIDORES SAQUEN
EL MÁXIMO PARTIDO DE LA
ECONOMÍA Y LA SOCIEDAD
DIGITAL SIN QUE SE VEAN
AFECTADOS **LA CALIDAD, LA
ATENCIÓN Y EL TRATO JUSTO.**

ÁREAS DE IMPACTO DIGITAL

PARTICIPACIÓN EN LÍNEA

Las tecnologías digitales se están convirtiendo rápidamente en el modo predeterminado de trabajar y tener acceso a servicios esenciales. Tener una mala conexión a Internet, o no tenerla en absoluto, tiene un enorme impacto en la participación.

CONSUMIDORES CONECTADOS

A medida que los dispositivos y servicios inteligentes predeterminados se están convirtiendo en la principal tendencia adoptada por los consumidores, se multiplican los problemas relativos a la seguridad y privacidad.

EL MERCADO DIGITAL

El uso elevado del comercio minorista en línea, las plataformas de intercambio y los servicios de contenidos digitales basados en la suscripción han transformado la forma en que compran los consumidores de todo el mundo.

UNA BASE DIGITAL SUSTENTABLE PARA LOS CONSUMIDORES

Lograr un cambio positivo en estas áreas de impacto nos ayudará a crear cimientos sustentables para la construcción de una economía y una sociedad digitales que funcionen en pro de los consumidores. Estos cimientos se basan en derechos de los consumidores que han sido acordados por nuestras organizaciones miembros y en el marco de necesidades legítimas desarrollado por la ONU.

Conexión a servicios de Internet de calidad, asequibles e inclusivos



Control sobre sus datos y comprensión sobre la forma en que se usan



Niveles elevados de seguridad y protección en línea



Trato justo y posibilidad de exigir que las empresas asuman sus responsabilidades





**CAMINANDO
HACIA LA
EXCELENCIA EN
PROTECCIÓN
GLOBAL DEL
CONSUMIDOR**

ADEMÁS DE NUESTRO ENFOQUE EN LOS ASUNTOS DIGITALES, SEGUIREMOS DESARROLLANDO NUESTRA PERICIA Y CONOCIMIENTO EN OTRAS ÁREAS DE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES, POR EJEMPLO, **EN LOS ALIMENTOS, LA SUSTENTABILIDAD Y LA SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS POR MEDIO** DE PROYECTOS CON FINANCIAMIENTO EXTERNO.



EL PODER DE LAS ASOCIACIONES

Trabajamos junto a socios que desean ayudarnos a lograr nuestras aspiraciones en forma rápida, eficaz, e íntegra.

NUESTRA RED DEL CAMBIO

Nuestra Red del cambio es un grupo global compuesto por diversas organizaciones que abarcan desde el ámbito empresarial a los gobiernos y la sociedad civil, las que reunimos con nuestras organizaciones miembros para abordar de manera más oportuna algunos desafíos y oportunidades específicos de los consumidores.

LAS PERSONAS CORRECTAS

Reunimos a las personas idóneas...

RESULTADOS

...para generar un importante cambio e impactos positivos para los consumidores de todo el mundo

PARA EMPODERAR Y DEFENDER LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y GARANTIZAR QUE ESTOS RECIBAN UN TRATO SEGURO, JUSTO Y HONESTO

CONDICIONES CORRECTAS

...en un entorno que informe, establezca redes e inspire...

CAMBIO

...para lograr un mejor mercado global...

ACCIÓN

...y les permita participar, cooperar entre sí, actuar e influir...

UNIDOS PARA PRODUCIR EL CAMBIO

Pensar en conjunto, actuar con rapidez y producir el cambio

Los socios de nuestra Red del cambio se benefician de esta gran experiencia, profundos conocimientos y el punto de vista de expertos provenientes de las organizaciones de consumidores asociadas y nuestra red de empresas, gobiernos y la sociedad civil en un entorno constructivo y centrado en los resultados. Reunimos a nuestras organizaciones miembros y a la red en el desarrollo de una visión prospectiva, influencia e innovación. Con esto, todos obtendremos una perspectiva con un nivel único que nos ayudará a estimular las ideas y a identificar y canalizar soluciones inesperadas.





EL FINANCIAMIENTO DE NUESTRAS ASPIRACIONES

Para lograr nuestra visión es necesario que aumentemos de forma sustentable nuestros ingresos generales y que diversifiquemos nuestro financiamiento. Los ingresos de libre disposición nos permiten tomar decisiones estratégicas y dirigir nuestros esfuerzos hacia aquellos asuntos en los que tendrán el mayor impacto, y nuestros proyectos de ingresos reservados apoyan directamente nuestra misión y objetivos estratégicos.

En consonancia con nuestros lineamientos éticos, tenemos previsto lo siguiente:

- Diversificar y duplicar nuestros ingresos de libre disposición
- Mantener los proyectos de ingresos reservados en un nivel similar

Nuestras perspectivas relativas a inversión y al cumplimiento de nuestra estrategia están basadas en una asociación estratégica. Trabajaremos junto a socios estratégicos influyentes que puedan apoyarnos con sus recursos, credibilidad y llegada a otras redes.

Comuníquese con nosotros para averiguar más sobre el trabajo con Consumers International: Paulo Gomes, Director de recaudación de fondos y asociados, pgomes@consint.org

AGRADECIMIENTOS

Deseamos extender nuestro más profundo agradecimiento a nuestras organizaciones miembros en todo el mundo, las que trabajarán tanto para ayudar a garantizar el exitoso logro de nuestra estrategia, y nuestra Red del cambio, a lo largo de su desarrollo, por su constante apoyo y compromiso.

Juntos, estamos creando un mundo en el que todos tendrán acceso a bienes y servicios seguros y sustentables.





CONSUMERS INTERNATIONAL

AUNANDO ESFUERZOS
PARA EL CAMBIO

 /consumersinternational

 @Consumers_Int

 consint@consint.org

 +44 207 226 6663

www.consumersinternational.org

Consumers International es una organización de beneficencia (No.1122155) y una entidad sin fines de lucro limitada por garantía (No. 04337865) registrada en Inglaterra y Gales.