



**CONSUMERS  
INTERNATIONAL**

AUNANDO ESFUERZOS  
PARA EL CAMBIO

# ESQUEMA DE LA CAMPAÑA DEL DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2019:

PRODUCTOS INTELIGENTES DE  
CONFIANZA



En este resumen de la campaña, lo guiaremos a través de las formas en que puede darle vida al tema de la campaña para el Día Mundial de la Consumición. La campaña abordará oportunidades y desafíos en productos inteligentes. La tecnología inteligente es un fenómeno global en crecimiento que cambiará fundamentalmente la naturaleza de muchos productos y servicios de consumo. Comprender este tipo de problemas digitales emergentes significa anticipar desafíos y abogar por los consumidores dondequiera que estemos. El Día Mundial de los Derechos del Consumidor, es nuestra oportunidad para resaltar lo que los consumidores quieren y necesitan de un mundo conectado y ponerlos en el centro del desarrollo de estos productos y servicios digitales.

## QUIENES SOMOS

Consumers International es la organización de miembros para grupos de consumidores de todo el mundo. Creemos en un mundo donde todos tengan acceso a productos y servicios seguros y sostenibles. Reunimos a más de 200 organizaciones miembros 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 resueltamente independientes, sin restricciones de empresas o partidos políticos. Trabajamos en asociación y ejercemos nuestra influencia con integridad, tenacidad y pasión para ofrecer resultados tangibles.

**Consumers International. Juntos por el cambio.**



**NOUS RASSEMBLONS  
PLUS DE 200  
ORGANISATIONS  
MEMBRES DANS  
PLUS DE 100 PAYS**



## 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 para la celebración, el impacto y la solidaridad mundial dentro del movimiento internacional del consumidor.

Cada año, las organizaciones de consumidores marcan el día al unirse para resaltar 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 hacer el mayor impacto posible. Trabajando juntos, nuestras voces que piden un cambio, son mucho más poderosas de lo que serían solas.

## ¿CÓMO SE INVOLUCRAN LOS MIEMBROS?

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

## ¿CUÁL ES EL TEMA DEL DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2019 Y POR QUÉ LO ELEGIMOS?

### **Productos inteligentes de confianza**

Los productos inteligentes están conectados a Internet y reciben, recopilan y envían datos. A nivel mundial, actualmente hay 23.1 mil millones de productos inteligentes en el mundo, superando a las personas en una proporción de tres a uno. Desde teléfonos inteligentes a rastreadores de fitness portátiles, a asistentes activados por voz y televisores inteligentes, muchos de los productos que utilizamos están cada vez más conectados de forma predeterminada. Las redes de productos inteligentes también pueden ser conocidas como Internet de las Cosas (IoT).

A medida que más personas se conectan en línea en todo el mundo y nuestra conexión a Internet se vuelve mejor y más rápida, los productos inteligentes se convertirán en una realidad cotidiana para los consumidores en todo el mundo, marcando un cambio importante en la forma en que muchos consumidores interactúan con los productos y servicios.

La aparición de la tecnología inteligente ofrece muchas oportunidades para los consumidores; Acceso a nuevos servicios, productos más sensibles, mayor comodidad y opciones. Sin embargo, existen algunas causas importantes de preocupación: falta de seguridad, privacidad y opciones significativas sobre cómo las usamos, así como falta de claridad sobre quién es responsable cuando las cosas salen mal. [Puede leer más sobre productos inteligentes aquí.](#)

## ¿QUÉ QUEREMOS LOGRAR?

Siguiendo con los años anteriores, continuaremos enfatizando la importancia de que los consumidores tengan acceso a productos y servicios digitales en los que puedan confiar.

Al igual que con cualquier tendencia digital emergente, los diferentes países estarán en diferentes etapas de adopción de productos inteligentes. Para los países donde estos dispositivos aún se encuentran en las primeras etapas de adopción, esta será una gran oportunidad para mantenerse a la vanguardia del problema y establecer los estándares y las prácticas para un entorno conectado donde los consumidores puedan aprovechar los beneficios de la nueva tecnología sin tener que comprometerse. sus derechos de los consumidores.

A medida que los productos inteligentes se convierten en una parte cada vez más común de la vida cotidiana, queremos iluminar las formas en que la seguridad y la privacidad pueden integrarse en el proceso de desarrollo y hacer que las protecciones actuales sean más sólidas. Queremos aumentar el acceso a estos dispositivos a través de precios de datos justos, una mejor infraestructura de Internet y la protección de los consumidores que utilizan dispositivos de segunda mano.

## LO QUE PUEDE HACER

- Elija un problema relacionado con productos inteligentes que sea relevante para su país.
- Planifique la actividad que funcione mejor en el contexto de su país.
- Ayude a crear la imagen internacional compartiendo su actividad en las redes sociales utilizando el hashtag #betterdigitalworld y compartiendo información con Consumers International para que podamos agregarla a nuestro mapa interactivo del día y nuestro blog en vivo.

Usted conoce qué actividades le convienen más. En el pasado, los miembros han realizado eventos, se han comprometido con sus medios locales, han producido informes, han defendido a los gobiernos nacionales, han dirigido empresas 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 proporcionará un tema central, reuniones informativas sobre problemas, recursos de campaña e imágenes de la campaña, 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. También tenemos una acción conjunta sugerida, que podemos ayudarlo a emprender.

Tendremos una variedad de actividades en las redes sociales en las que puedes participar durante el día. Proporcionaremos imágenes de redes sociales temáticas. 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, así como también un blog en vivo y mostraremos dónde las personas están tuiteando con el hashtag #betterdigitalworld en todo el mundo en tiempo real.

También le proporcionaremos una plantilla de comunicado de prensa que puede utilizar con sus medios locales y en su sitio web.

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

Para permitirnos demostrar preocupación y apoyo global para este problema, tanto en el propio Día Mundial de los Derechos del Consumidor como en nuestra actividad continua de promoción y comunicación, por favor:

- Vincule su trabajo a la mensajería clave del día usando el hashtag #BetterDigitalWorld
- Participe en alguna actividad de promoción y comunicación, algunas ideas en esta sesión informativa de la campaña
- Cuéntenos sobre sus actividades a través de su agente de redes regional o por correo electrónico en [wcrd@consint.org](mailto:wcrd@consint.org).



## ACCIÓN CONJUNTA

También puedes participar en nuestra acción conjunta. Consumers International hace un llamado a la industria y los gobiernos para mejorar la seguridad, los datos, la protección del consumidor y la accesibilidad de los productos inteligentes. Dependiendo de lo que funcione en su contexto local, puede ponerse en contacto con su gobierno o con los fabricantes y minoristas. Algunos ejemplos de lo que podrías pedir incluyen:

1. Los consumidores deben tener acceso a una conexión a Internet de alta velocidad y alta calidad a precios razonables para que puedan aprovechar las oportunidades que brinda la tecnología Internet de las Cosas.
2. Los productos conectados al consumidor deben venderse con seguridad básica como estándar y las actualizaciones deben proporcionarse durante un período razonable después de la venta para que los piratas informáticos no puedan acceder a los datos de los consumidores ni alterar la funcionalidad del producto.
3. La privacidad y los derechos de protección de datos de los consumidores deben protegerse y respetarse adecuadamente para hacer frente a posibles daños, como prácticas discriminatorias, mercadeo invasivo, pérdida de privacidad y violaciones de seguridad.
4. Los productos conectados deben cumplir con los estándares de dispositivos y software compatibles e interoperables para evitar los efectos de bloqueo y mejorar la capacidad de los consumidores para comparar y cambiar de proveedor fácilmente.

**Si desea tener una conversación más profunda con su gobierno o con minoristas locales, puede utilizar nuestras [‘Recomendaciones y Principios para Asegurar la Confianza del Consumidor en la Internet de las Cosas’](#), que desarrollamos con BEUC, ICRT y ANEC como base. para la conversación.**

Si se reúne con minoristas, también puede hablarles sobre nuestra lista de verificación de minoristas, que describe los pasos que los minoristas pueden tomar para garantizar que los productos inteligentes que venden cumplan con un buen estándar para los consumidores. Póngase en contacto con Lailah Nesbitt-Ahmed en [lnesbitt-ahmed@consint.org](mailto:lnesbitt-ahmed@consint.org) para conversar.

## MENSAJES CLAVE

Nuestras actividades forman parte de la campaña del Día Mundial de los Derechos del Consumidor de Consumers International para solicitar productos inteligentes de confianza.



**SI DESEA TENER UNA CONVERSACIÓN MÁS PROFUNDA CON SU GOBIERNO O CON MINORISTAS LOCALES, PUEDE UTILIZAR NUESTRAS ‘RECOMENDACIONES Y PRINCIPIOS PARA ASEGURAR LA CONFIANZA DEL CONSUMIDOR EN LA INTERNET DE LAS COSAS’**



## FECHAS CLAVE

Noviembre	<p>Los miembros reciben el Esquema de la Campaña del Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2019 e Informes.</p> <p>Webinar del Día Mundial de los Derechos del Consumidor</p>
Diciembre	<p>1. Todos los miembros reciben el Paquete de recursos del Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2019, que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos de redes sociales</li> <li>• Plantilla de comunicado de prensa</li> <li>• Marca y logo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor</li> </ul> <p>2. Segundo webinar del Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2019</p> <p>3. Carta pro forma que puede adaptar y enviar a los gobiernos o minoristas / fabricantes solicitando una reunión para analizar cómo se asegura que las personas tengan acceso a productos inteligentes de confianza.</p>
Enero	<p>Campaña de lanzamiento en publicaciones de miembros y en redes sociales.</p>
15 de marzo	<p>DIA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR</p>

## MANTÉNGASE EN CONTACTO

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

Puntos de contacto regionales:

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

## LECTURAS ADICIONALES

Lea las sesiones informativas del tema:

Informe: [Testeando nuestra confianza: Consumidores e Internet de las Cosas](#) (Revisión de 2017) - sólo en inglés

Informe: [Principios y recomendaciones para asegurar la confianza del consumidor en el Internet de las Cosas](#)

Informe: Internet de las Cosas y los desafíos para la protección del consumidor: [inglés](#) y [árabe](#)

Blog: [Garantizar la seguridad de los niños en línea: todos debemos hacer nuestra parte](#)