

Durante más de cuatro décadas, Consumer Action, organización nacional sin fines de lucro, se ha esforzado para promover la educación del consumidor y proteger sus derechos en muchos campos, incluso los de crédito, banca, privacidad, seguro, salud y servicios públicos. La organización logra su misión a través de varios conductos, desde la instrucción directa al consumidor hasta la defensa basada en temas específicos.

Consumer Action comenzó en San Francisco en 1971 con algunos voluntarios, un teléfono y un espacio donado. Fue pionera en el movimiento proconsumidor. No solo creó una de las primeras líneas directas para el consumidor y realizó eventos de alta visibilidad como una demostración en la que desfilaron varios autos defectuosos, sino que su piquete contra British Motors a principios de los años 70 estableció el derecho del consumidor descontento a piquetear empresas. Sus precursores y continuos éxitos le consiguieron a Consumer Action la fama de ser sensible, innovadora y eficaz.

La organización es muy diferente en la actualidad; emplea personal multilingüe y multicultural y cuenta con oficinas en San Francisco, Los Ángeles y Washington, D.C. Con los recursos y la infraestructura para llegar a millones de consumidores en todo el país y para responder de manera rápida a los cambios en temas de controversia, Consumer Action se ha convertido en una de las organizaciones proconsumidor más eficaces y confiables de la nación.

### Información y asistencia para el consumidor

Más de cuarenta años después de su fundación, la línea directa para quejas de Consumer Action todavía está sonando. El mostrador de ayuda recibe unas 600 quejas por teléfono e internet todos los meses sobre todo tipo de temas, desde robo de identidad hasta disputas sobre productos. La asistencia es gratuita e incluye consejos de carácter no legal y remisiones a agencias de manejo de quejas.

En la mayoría de los casos, los consumidores recibirán, sin costo alguno, una o más selecciones de la biblioteca de materiales de Consumer Action. Estas publicaciones están disponible en muchos idiomas, incluso inglés, español, chino, coreano y vietnamita. Este amplio archivo de útiles para la educación, gratuitos y traducidos, representa un esfuerzo único de Consumer Action y apoya el objetivo de la organización de ofrecer educación sobre temas financieros y del consumidor atravesando obstáculos de ingresos y etnicidad.

Los consumidores pueden comunicarse con la línea directa llamando al (415) 777-9635 o visitando [http://www.consumer-action.org/hotline/complaint\\_form\\_es](http://www.consumer-action.org/hotline/complaint_form_es). En nuestro sitio web ([consumer-action.org](http://www.consumer-action.org)), haga clic en “Presente su queja”. Se atiende en inglés, español y chino.

### Investigación y publicación

Desde la publicación en 1973 de “Break the Banks: A Shopper’s Guide to Banking Services”, Consumer Action sigue realizando encuestas sobre servicios y precios en las industrias principales como la farmacéutica, tarjetas de crédito, telecomunicaciones y seguro. Los datos de cada encuesta se compilan, se publican y se ponen a disposición del consumidor y de agencias incorporadas a la red de Consumer Action, entre otros, de forma gratuita. Una de las maneras en que Consumer Action ha suscitado cambios en las grandes empresas es a través de la revelación de precios excesivos y de prácticas que perjudican al consumidor.

Consumer Action distribuye cientos de miles de publicaciones anualmente en cinco idiomas, lo que le permite asistir a personas que hablan poco inglés en todo el país. Las agencias comunitarias pueden solicitar publicaciones gratuitas a granel y sin cobro por envío. Los formularios de pedido a granel se encuentran en nuestro sitio web haciendo clic en “Publications”, y luego en “How to Order”, o llamando al (415) 777-9648.

Las publicaciones de Consumer Action están disponible en línea de forma gratuita. Versiones en formato PDF pueden descargarse desde el sitio web. Las organizaciones sin fines de lucro dedicadas a actividades educativas pueden copiar las publicaciones libremente.

*Consumer Action News*, el boletín de noticias de Consumer Action que incluye ediciones de encuestas populares que comparan productos y servicios financieros y del consumidor, está disponible en versión impresa para miembros abonados de Consumer Action (\$25 por año). *Consumer Action News* también se encuentra de forma gratuita en internet ([www.consumer-action.org/news/ca\\_news/](http://www.consumer-action.org/news/ca_news/)), al igual que *Consumer Action INSIDER* ([www.consumer-action.org/news/insider/](http://www.consumer-action.org/news/insider/)), nuestra publicación mensual que narra las actividades de Consumer Action.

Consumer Action News, el boletín de noticias de Consumer Action que incluye ediciones de encuestas populares que comparan productos y servicios financieros y del consumidor, está disponible en versión impresa para miembros abonados de Consumer Action (\$25 por año). Consumer Action News también se encuentra de forma gratuita en internet ([www.consumer-action.org/news/ca\\_news/](http://www.consumer-action.org/news/ca_news/)), al igual que Consumer Action INSIDER ([www.consumer-action.org/news/insider/](http://www.consumer-action.org/news/insider/)), nuestra publicación mensual que narra las actividades de Consumer Action.



## Educación comunitaria multilingüe

Consciente de que la mejor forma de llegar a los consumidores vulnerables es a través de una entidad de confianza en su comunidad, Consumer Action ofrece publicaciones, capacitación multilingüe y apoyo a educadores locales a través de una red nacional de casi 7,000 organizaciones de base comunitaria. Esta red, la más grande y más diversa de su clase, ha permitido que Consumer Action amplíe su alcance más allá de lo que podría conseguir su personal de tan sólo 24 personas.

Entre los miembros de la red se encuentran programas de extensión universitaria, agencias de asesoría de crédito, servicios para inmigrantes y refugiados, agencias gubernamentales, bibliotecas, iglesias y agencias de servicio social. Los miembros representan grupos diversos de la comunidad y entidades sin fines de lucro que comparten un compromiso con la educación financiera y la protección del consumidor.

La redacción de Consumer Action ha creado más de 30 módulos de educación. Cada uno de nuestros módulos consiste en uno o varios folletos multilingües, guías y currículos para el líder del curso, presentaciones

en PowerPoint, y cursos en persona e interactivos de instrucción para el instructor. Este enfoque destila temas complejos en lenguaje fácil de entender y prepara a los participantes de nuestra red para enseñar el material en sus propias comunidades. Los módulos se han preparado sobre una variedad de temas específicos del consumidor y temas de finanzas personales.

Además de brindar anualmente capacitación gratuita al personal de entre 800 y 1000 organizaciones comunitarias, y ofrecerles materiales multilingües y apoyo para sus programas, Consumer Action otorga pequeñas subvenciones a organizaciones comunitarias en apoyo de sus esfuerzos locales de educación comunitaria. Además, llevamos a cabo nuestra conferencia anual, National Consumer Empowerment Conference, para proporcionar al personal de agencias comunitarias información sobre temas emergentes a nivel nacional y sobre buenas prácticas educativas.

Para unirse a la red de Consumer Action u obtener más información sobre nuestros servicios de extensión comunitaria, llame al (415) 777-9648 o envíe un correo electrónico a [outreach@consumer-action.org](mailto:outreach@consumer-action.org).

### Defensa

Una importante función de Consumer Action es la defensa del consumidor. Consumer Action realiza esta función por medio de la promoción de políticas, regulación y legislación proconsumidor y ayudando al consumidor a conseguir que lo escuchen aquellos en el poder. En 2004, la organización estableció una oficina en Washington, D.C., una decisión estratégica para crear una presencia constante frente a los legisladores y los medios de comunicación nacionales. Su personal en Washington, D.C. se concentra en las prácticas comerciales del sector de tarjetas de crédito, la reforma hipotecaria y bancaria, los derechos de privacidad, los préstamos abusivos, y los derechos y acceso en el sector de telecomunicaciones.

En un esfuerzo por movilizar amplio apoyo para la aprobación de legislación, regulación y política proconsumidor, Consumer Action ha contado con su red de casi 7,000 organizaciones comunitarias miembro. Trabajando como miembros de diversas coaliciones, Consumer Action y grupos participantes amplifican la voz del consumidor. En el Take@ction Center del sitio web de Consumer Action, tanto personas particulares como grupos comunitarios pueden obtener más información sobre la legislación estatal y federal propuesta y sobre la forma en que pueden tener un impacto crítico.



El Take@ction Center proporciona una amplia variedad de servicios gratuitos en línea para ayudar a los consumidores a ponerse de pie y ser escuchados por legisladores locales, estatales y federales. El Take@ction Center también les permite a los consumidores encontrar y escribirles a sus representantes electos y a muchas agencias reguladoras. Los consumidores también pueden tomar acción en respuesta a las alertas de Consumer Action, como por ejemplo escribir correos electrónicos o cartas y realizar llamadas. Además pueden enterarse sobre temas en elecciones futuras, investigar a los candidatos, conocer los nombres del personal y de los asistentes clave de legisladores, y mucho más.

### Defensa a través de los medios de comunicación

Los medios de comunicación han sido un componente vital en el arsenal de defensa de Consumer Action. Nuestro diverso personal multilingüe responde a diario a medios de comunicación locales, nacionales y étnicos que solicitan comentario experto sobre temas claves del consumidor y, con frecuencia, le proporcionan al periodista datos originales y testimonio de víctimas. A su vez, la cobertura de los medios de comunicación en inglés, chino y español expone a las prácticas anticonsumidor y promueve

nuestros esfuerzos para proporcionar información oportuna al mayor número de personas.

## Consumer-Action.org

En el sitio web de Consumer Action, los visitantes pueden realizar búsquedas dentro de un amplio centro de información sobre temas de protección al consumidor y conocimientos sobre finanzas. El sitio, que se actualiza todos los días, ofrece titulares de noticias de consumo, reseñas de libros, una biblioteca de publicaciones para el consumidor, un directorio de recursos para el consumidor, un mostrador de ayuda en línea, el Take@ction Center y mucho más. El sitio cuenta con más de un millón de visitas al año. Usted puede obtener actualizaciones del sitio con una membresía en línea gratuita o mediante la suscripción a una o más de nuestras transmisiones de noticias.

La presencia en línea de Consumer Action ha ido evolucionando y expandiéndose. El departamento de extensión comunitaria ha creado nuevas formas de usar internet para comunicarse con las casi 7,000 organizaciones de nuestra red y brindarles apoyo. La organización también lanzó una serie de sitios web dedicados a temas específicos, entre otros: la educación financiera, la vivienda, el seguro, la privacidad, los teléfonos móviles y la guía de servicios del consumidor. Estos sitios, que representan otro cuarto de millón de visitas al año, pueden visitarse desde nuestra página inicial mediante el menú desplegable titulado "Select a subsite".

## Fondos

Los fondos de Consumer Action provienen de una variedad de fuentes, incluyendo contratos con el gobierno estatal y federal, adjudicaciones *cy pres*, alianzas corporativas y subvenciones de fundaciones; una diversidad de apoyo que permite a la organización llevar a cabo su trabajo con independencia sin precedentes.

Los socios en educación de Consumer Action apoyan a la organización debido a su modelo único de educación comunitaria sobre finanzas, debido a su comprobada trayectoria en educación para el consumidor menos accesible, y debido a que el dinero que invierten en la educación les rinde más. Nuestra eficiencia operativa nos permite lograr un impacto en la política y en la comunidad que supera con creces el tamaño de nuestro personal y presupuesto administrativo.

Los proyectos más destacados de Consumer Action han sido los programas que operan durante múltiples años, en los que los fondos son adecuados para lograr el alcance y los resultados deseados, aunque la organización implementa con éxito campañas de educación de todo tamaño.

## Apoyo individual

Consumer Action recibe con agrado el apoyo de miembros individuales. Únase en línea en [www.consumer-action.org/join](http://www.consumer-action.org/join), o llame a (415) 777-9648 para solicitar información para miembros.

## Comuníquese con Consumer Action

Sitio web: [www.consumer-action.org](http://www.consumer-action.org)

Correo electrónico: [info@consumer-action.org](mailto:info@consumer-action.org)

### Sede nacional

1170 Market Street, Suite 500  
San Francisco, CA 94102  
Comercial: (415) 777-9648  
Fax: (415) 777-5267  
Línea directa: (415) 777-9635

### Los Ángeles, CA

11901 Santa Monica Blvd, PMB 563  
Los Angeles, CA 90025  
Comercial: (213) 624-4631  
Fax: (213) 624-0574

### Washington, DC

PO Box 70037  
Washington, D.C. 20024  
Comercial: (202) 544-3088

© Consumer Action 2012  
Rev. 2/17



## Misión de Consumer Action

A través de materiales de educación financiera multilingüe, extensión comunitaria y defensa basada en temas específicos, Consumer Action faculta a consumidores infrarepresentados en todo el país a hacer valer sus derechos en el mercado y a prosperar económicamente.

San Francisco - Los Ángeles - Washington, D.C.

Education and Advocacy Since  
1971 Consumer Education and  
Advocacy Since 1971 Consumer  
Education and Advocacy Since  
1971 Consumer Education and  
Advocacy Since 1971 Consumer

## Consumer Action

1971 Consumer Education and  
Advocacy Since 1971 Consumer  
Education and Advocacy Since  
1971 Consumer Education and  
Advocacy Since 1971 Consumer  
Education and Advocacy Since  
1971 Consumer Education and  
Advocacy Since 1971 Consumer  
Education and Advocacy Since  
1971 Consumer Education and

Educación y defensa desde 1971

1971 Consumer Education