



Segundo Foro Internacional sobre Protección al Consumidor

Conclusiones

1. Los participantes del Segundo Foro Internacional sobre Protección al Consumidor agradecieron a los anfitriones peruanos (Instituto Nacional para la Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, INDECOPI) y al Programa COMPAL de la UNCTAD las excelentes atenciones y calurosa hospitalidad brindada en la organización del Foro, así como las facilidades para la participación de las diferentes agencias de protección de consumidor de América Latina.
2. Los participantes reconocieron el compromiso del Gobierno del Perú por la iniciativa regional y el liderazgo que han demostrado en la organización de este evento.
3. Los participantes del Foro se interesaron por el proyecto de revisión de las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor liderado por la UNCTAD en colaboración con otras instituciones relevantes como son la OEA, OCDE, ICPEN o CI. Los participantes recibieron el encargo de completar una matriz en la que se reflejen sus experiencias nacionales sobre los aspectos comprendidos en las Directrices, así como asuntos emergentes tales como el comercio electrónico, los servicios financieros y las modalidades de cooperación. Algunas agencias solicitaron el envío de la matriz traducida al español para facilitar su cumplimiento. Los participantes se comprometen a intentar contestar la matriz dentro del plazo previsto (segunda semana de diciembre de dos mil doce).
4. Los participantes se implicaron muy activamente en el taller sobre el proyecto piloto del Programa COMPAL en materia del Capítulo E. de las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor. Los miembros del Grupo Asesor de Expertos del Programa COMPAL, Ricardo Maguiña y Gustavo Valbuena, presentaron sus informes bajo la moderación de UNCTAD. Se discutieron los resultados de las aportaciones nacionales sobre los mecanismos de ejercicio de los derechos de los consumidores. Este proyecto constituye un ejercicio piloto sobre cómo podrían desarrollarse las Directrices una vez revisadas.
5. Los participantes debatieron los demás asuntos indicados en las conclusiones del Primer Foro Internacional sobre Protección al Consumidor (Guayaquil,



compal



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Confederación Suiza

Departamento Federal de Asuntos Económicos DFAE
Secretaría de Estado para Asuntos Económicos SECO



UNCTAD

noviembre de dos mil once), esto es: programas educativos dirigidos a jóvenes consumidores, cooperación en asuntos de comercio electrónico, sistemas de retiro de productos defectuosos y servicios turísticos.

6. Los programas educativos han sido una prioridad para el programa COMPAL. En esta sesión, se presentaron varias iniciativas para el empoderamiento de jóvenes consumidores, tanto niños como adolescentes. Se discutieron los distintos asuntos que más y mejor impacto tienen sobre los jóvenes consumidores tales como transporte, servicios financieros o telecomunicaciones. Asimismo, se identificaron las mejores vías para acceder a estos consumidores, a saber: la televisión, los medios móviles y las redes sociales. Varios participantes solicitaron al Programa COMPAL que compartiera sus experiencias en estos asuntos para crear sinergias y reducir costes de producción de programas.
7. La sesión sobre cooperación en asuntos de comercio electrónico se abordó desde la perspectiva regional, nacional y privada. Los participantes reconocieron que el comercio electrónico tiene grandes implicaciones para el Derecho de protección al consumidor que puede verse afectado negativamente. En este sentido, se reconoció la necesidad de profundizar la cooperación internacional así como fomentar la autorregulación del sector. Un tema a ser considerado por los países miembros del COMPAL es la revisión de su marco legal en lo relativo al comercio electrónico.
8. La sesión sobre sistemas de retiro de productos defectuosos se centró en presentar la situación de aquellos países que comienzan a abordar esta temática con el apoyo de la OEA, tanto desde la perspectiva de agencias de protección del consumidor como de asociaciones de consumidores. Las legislaciones de los miembros del Programa COMPAL en lo relativo a retiro son recientes y están en etapa de implementación. Asimismo, lo participantes reconocieron la necesidad de fomentar la cooperación intra-agencia en el sistema de retiro de productos defectuosos. Esta discusión enriquecerá el debate que se mantendrá sobre el particular en el VI FIAGC.
9. La sesión sobre servicios turísticos presentó las experiencias de países líderes en turismo en América y con experiencia en atender los intereses de los consumidores en este tema. A través de presentaciones y dinámicas de grupo, se logró comparar los sistemas nacionales a la hora de aplicar el derecho de protección al consumidor a casos concretos relacionados con la contratación de servicios turísticos, identificar los asuntos más problemáticos que presenta el sector, y presentar las iniciativas de cooperación internacional entre agencias.
10. Los participantes recibieron con agrado la propuesta, sometida a confirmación, de Republica Dominicana de ser anfitriona del Tercer Foro Internacional sobre



compal



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Confederación Suiza

Departamento Federal de Asuntos Económicos DFAE
Secretaría de Estado para Asuntos Económicos SECO



UNCTAD

Protección al Consumidor en el año dos mil trece. En la fijación de la próxima fecha, se tomarán en cuenta eventos similares sobre la materia de protección de consumidor en la región, con la finalidad de evitar superposición de fechas y sedes.

11. En lo que se considere apropiado, se publicitarán los resultados que se obtienen de las actividades sobre protección del consumidor del programa de asistencia técnica COMPAL. Los participantes reconocieron que todos los temas abordados en este Foro son relevantes para la revisión de las Directrices de Naciones Unidas para la Protección al Consumidor. La UNCTAD invita a los participantes a tomarlas en consideración al completar la matriz mencionada en el párrafo 3.
12. Los participantes propusieron una temática tentativa del Tercer Foro Internacional sobre Protección de Consumidor, que pueden ser tomada en consideración al consensuar la agenda con el país anfitrión:
 - (i) Programas educativos dirigidos a y con la colaboración de proveedores;
 - (ii) Protección de datos personales en el comercio electrónico;
 - (iii) Operatividad de los sistemas de retiro de productos defectuosos (en cooperación y coordinación con otras iniciativas tales como la OEA o FTC); y
 - (iv) Cooperación inter-agencia en asuntos de servicios turísticos

Dado en la ciudad de Lima, República del Perú, a los doce días del mes de noviembre del año dos mil doce.