



Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo

Distr. general
24 de abril de 2017
Español
Original: inglés

Junta de Comercio y Desarrollo
Comisión de Comercio y Desarrollo
Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho
y Política de Protección del Consumidor
Segundo período de sesiones
Ginebra, 3 y 4 de julio de 2017
Tema 3 f) del programa provisional
Actividades de la UNCTAD de fomento de la capacidad
en materia de protección del consumidor

Examen de las actividades de fomento de la capacidad y asistencia técnica en materia de derecho y política de protección del consumidor

Nota de la secretaría de la UNCTAD

Resumen

La UNCTAD proporciona fomento de la capacidad y asistencia técnica a los países en desarrollo y los países de economía en transición en función de las peticiones recibidas y los recursos disponibles. La UNCTAD ha venido suministrando fomento de la capacidad y asistencia técnica en materia de derecho y política de protección del consumidor mediante las actividades nacionales y regionales relacionadas con la redacción de la legislación de protección del consumidor y de las directrices para su aplicación y con la capacidad institucional para aplicar mejor las leyes de protección del consumidor.

La presente nota contiene un informe de seguimiento sobre las actividades de cooperación técnica y la asistencia prestada o recibida en 2016, a nivel bilateral o regional, en la esfera del derecho y la política de protección del consumidor, por la UNCTAD, los Estados miembros y otras organizaciones internacionales.



Introducción

1. El 22 de diciembre de 2015, la Asamblea General aprobó la resolución 70/186, relativa a la protección del consumidor, que incluía las directrices revisadas para la protección del consumidor y la decisión de establecer el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor en el marco de una comisión existente de la Junta de Comercio y Desarrollo de la UNCTAD, a fin de proporcionar el mecanismo institucional internacional para las directrices¹.
2. La directriz 97 establece que el Grupo Intergubernamental de Expertos tendrá, entre otras, la función de “prestar asistencia técnica y crear capacidad en los países en desarrollo y en economías en transición para la formulación y aplicación de políticas y leyes de protección del consumidor”.
3. En sus conclusiones convenidas, el primer período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos solicitó a la secretaria de la UNCTAD que preparase, para su consideración durante su segundo período de sesiones, un examen actualizado de las actividades de fomento de la capacidad y asistencia técnica, teniendo en cuenta la información que se recibiera de los Estados miembros².
4. En consecuencia, la presente nota contiene la información relativa a las actividades de fomento de la capacidad y cooperación técnica llevadas a cabo por la secretaria de la UNCTAD en 2016, así como la información facilitada a la UNCTAD por los Estados miembros y las organizaciones internacionales relacionada con las actividades de cooperación técnica en la esfera del derecho y la política de protección del consumidor³. Primero se aborda un marco para el suministro de fomento de la capacidad en materia de política de protección del consumidor en los países en desarrollo y luego se expone el fomento de la capacidad proporcionado por la UNCTAD, los Estados miembros y otras organizaciones internacionales en los ámbitos nacional y regional.

I. Marco de fomento de la capacidad y asistencia técnica

A. Mandato de la UNCTAD en materia de protección del consumidor

5. El Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de la Competencia examinó previamente la interacción entre las políticas de la competencia y de protección del consumidor y los beneficios de la política de la competencia para los consumidores, basándose en los antecedentes en materia de investigación y análisis en estas esferas. Varios organismos de defensa de la competencia también tienen responsabilidades en materia de protección del consumidor, lo que pone de manifiesto la relación tradicionalmente estrecha entre ambos ámbitos. La UNCTAD ha recibido peticiones de asistencia de Estados miembros en ambas esferas y ha proporcionado fomento de la capacidad y asistencia técnica en materia de derecho y política de protección del consumidor a varios Estados miembros de diferentes regiones del mundo durante varios años.
6. Las directrices 87 y 95 a 99 establecen las funciones del Grupo Intergubernamental de Expertos, que se detallan en el siguiente recuadro.

¹ A/RES/70/186.

² TD/B/C.I/CPLP/4.

³ Se recibieron de Costa Rica, los Estados Unidos de América y Consumers International respuestas a un cuestionario sobre fomento de la capacidad.

Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor: Funciones

87. Se invita a los Estados Miembros a designar un organismo encargado de hacer efectiva la protección del consumidor, o un organismo de formulación de políticas de protección del consumidor, para que actúe como punto de contacto que facilite la cooperación en el marco de las presentes directrices. Esas designaciones tienen por objeto complementar, y no sustituir, otros medios de cooperación. Tales designaciones deben notificarse al Secretario General.

95. Un grupo intergubernamental de expertos en derecho y política de protección del consumidor, que desempeñará sus funciones en el marco de una comisión existente de la Junta de Comercio y Desarrollo de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, actuará como mecanismo institucional.

96. Los Estados Miembros deben adoptar medidas apropiadas a nivel nacional o regional para aplicar las presentes directrices.

97. El grupo intergubernamental de expertos en derecho y política de protección del consumidor tendrá las siguientes funciones:

a) Servir de foro anual y tomar disposiciones para la celebración de consultas multilaterales, debates e intercambios de opiniones entre los Estados Miembros sobre los asuntos relacionados con las directrices, en particular su aplicación y las experiencias derivadas de dicha aplicación;

b) Realizar estudios e investigaciones periódicamente sobre cuestiones relacionadas con la protección del consumidor en relación con las directrices, sobre la base del consenso y los intereses de los Estados Miembros, y difundirlos con miras a incrementar el intercambio de experiencias y mejorar la eficacia de las directrices;

c) Llevar a cabo exámenes voluntarios entre homólogos de las políticas nacionales de protección del consumidor de los Estados Miembros que aplican las autoridades de protección del consumidor;

d) Reunir y difundir información sobre cuestiones relacionadas con la consecución general de las metas de las directrices y las medidas pertinentes adoptadas por los Estados Miembros a nivel nacional o regional para promover una aplicación eficaz de sus objetivos y principios;

e) Prestar asistencia técnica y crear capacidad en los países en desarrollo y en economías en transición para la formulación y aplicación de políticas y leyes de protección del consumidor;

f) Examinar los estudios, la documentación y los informes pertinentes de las organizaciones competentes del sistema de las Naciones Unidas y otras organizaciones y redes internacionales, intercambiar información sobre programas de trabajo y temas para consultas, e identificar proyectos de trabajo compartido y modalidades de cooperación en la prestación de asistencia técnica;

g) Elaborar informes y recomendaciones apropiados sobre las políticas de protección del consumidor de los Estados Miembros, en particular sobre la aplicación y puesta en práctica de las presentes directrices;

h) Trabajar en los períodos entre la celebración de las Conferencias de las Naciones Unidas Encargadas de Examinar Todos los Aspectos del Conjunto de Principios y Normas Equitativos Convenidos Multilateralmente para el Control de las Prácticas Comerciales Restrictivas, y presentar informes a esas Conferencias;

i) Llevar a cabo un examen periódico de las directrices, cuando así lo dispongan las Conferencias de las Naciones Unidas Encargadas de Examinar Todos los Aspectos del Conjunto de Principios y Normas Equitativos Convenidos Multilateralmente para el Control de las Prácticas Comerciales Restrictivas;

j) Establecer los procedimientos y métodos de trabajo que sean necesarios para cumplir su mandato.

98. En el desempeño de sus funciones, el grupo intergubernamental o sus órganos subsidiarios no deberán emitir juicios acerca de las actividades o la conducta de los Estados Miembros o de empresas particulares en relación con una transacción comercial concreta. El grupo intergubernamental o sus órganos subsidiarios deben evitar intervenir en los casos en que exista alguna controversia entre las empresas implicadas en una transacción comercial concreta.

99. El grupo intergubernamental establecerá los procedimientos necesarios para abordar las cuestiones relativas a la confidencialidad.

B. Estrategia global en materia de políticas de la competencia y de protección del consumidor

7. La nueva estrategia global de la UNCTAD en materia de políticas de la competencia y protección del consumidor fue aprobada en 2015 por la Séptima Conferencia de las Naciones Unidas encargada de examinar todos los aspectos del Conjunto de Principios y Normas Equitativos Convenidos Multilateralmente para el Control de las Prácticas Comerciales Restrictivas. Esta estrategia se derivó de la experiencia adquirida por la UNCTAD en la realización de las actividades de fomento de la capacidad en el mundo en desarrollo⁴. Para garantizar la adquisición en los países asociados y el compromiso de estos, todas las actividades se planean y ponen en práctica con la participación de los organismos competentes de defensa de la competencia y de protección del consumidor, así como por otras redes nacionales, regionales y mundiales, según el caso.

8. La nueva estrategia global se centra en las siguientes esferas:

- a) Asistencia técnica en el ámbito de las políticas y normas reglamentarias en materia de competencia y protección del consumidor;
- b) Creación de un entorno propicio para el sector privado;
- c) Neutralidad de la competencia;
- d) Ampliación del foco de atención regional; y
- e) Seguimiento de las actividades y evaluación de sus resultados.

9. Las políticas de la competencia y de protección del consumidor tienen por finalidad promover condiciones económicas estables, aumentar la competitividad, apoyar la diversificación del comercio, movilizar la inversión nacional y extranjera y mejorar las infraestructuras básicas. Se hace especial hincapié en el desarrollo del sector privado como herramienta de promoción del crecimiento y reducción de la pobreza. Esas actividades forman parte del marco general de asistencia técnica de la UNCTAD, que ha incluido la consolidación de proyectos y el desarrollo de grupos temáticos desde 2007⁵. El grupo temático sobre política de la competencia y protección del consumidor entraña el aumento de las capacidades institucionales del derecho y la política de la competencia y de protección del consumidor, la formulación y aplicación de normas de competencia y protección del consumidor y el reforzamiento a nivel nacional y regional de la política de la competencia y la protección del consumidor en África, Asia y el Pacífico, y América Latina y el Caribe.

⁴ TD/RBP/CONF.8/7.

⁵ TD/B/WP/198/Rev.1.

II. Informe de seguimiento sobre las actividades de la UNCTAD en materia de fomento de la capacidad y cooperación técnica

10. La UNCTAD presta asistencia técnica en materia de derecho y política de protección del consumidor realizando actividades en los ámbitos nacional, regional y subregional.

11. En el ámbito nacional, la UNCTAD proporciona asistencia técnica para la preparación, aprobación, revisión y/o aplicación de las leyes nacionales de protección del consumidor y la legislación conexas, así como para la creación de capacidad institucional nacional con miras a la puesta en práctica de la legislación de protección del consumidor. En particular, la UNCTAD organiza consultas con representantes de los Gobiernos para examinar los proyectos de ley de defensa del consumidor y también cursos intensivos de capacitación en derecho y política de protección del consumidor destinados a los agentes de los organismos de protección del consumidor y otros organismos públicos.

12. En el plano regional, la UNCTAD presta asistencia en la elaboración y aplicación de la legislación regional sobre protección del consumidor y organiza una serie de conferencias, seminarios y talleres destinados a promover la integración regional en las cuestiones relativas a la protección del consumidor entre los Gobiernos, así como a contribuir al fomento de la capacidad a nivel nacional y regional y a la cooperación multilateral en la esfera de la protección del consumidor. Esas iniciativas pueden apoyarse con la preparación de estudios e informes sobre las áreas de interés para los Estados miembros.

A. Actividades nacionales

13. En 2016, la UNCTAD prestó asistencia a Etiopía en la preparación de una normativa sobre las prácticas comerciales desleales y de directrices en materia de protección del consumidor, ya que los instrumentos jurídicos no vinculantes han sido decisivos para mejorar la implementación del derecho de la competencia de Etiopía por la Autoridad de Competencia Comercial y Protección al Consumidor de ese país. En Etiopía, se llevaron a cabo en el ámbito nacional las siguientes actividades de fomento de la capacidad en materia de protección del consumidor:

a) Un taller de validación y capacitación relativo a la redacción de una normativa sobre las prácticas comerciales desleales y de directrices sobre la protección del consumidor (octubre); los participantes en el taller formularon observaciones que se utilizaron para completar el borrador.

b) Un curso de capacitación para funcionarios encargados de la protección del consumidor y otras partes interesadas, destinado a aumentar los conocimientos y capacidades de los funcionarios de la Autoridad de Competencia Comercial y Protección al Consumidor y de los miembros de la judicatura en materia de aplicación de la legislación sobre la protección del consumidor (octubre). La capacitación fue considerada útil por los participantes, el 90% de los cuales calificaron las exposiciones y el contenido de muy buenos o excelentes.

c) Un viaje de estudio, para jueces y funcionarios del organismo de protección del consumidor, a las instituciones de la Unión Europea y la Comisión Europea (Bruselas), así como a la Dirección del Mercado Interno y Consumo del Ministerio de Economía y al Consejo de la Competencia de Luxemburgo (octubre), durante el cual los participantes recibieron información sobre la puesta en práctica de la política de defensa del consumidor en la Unión Europea y Luxemburgo.

14. La UNCTAD prestó asistencia a Viet Nam en la revisión de la legislación de protección del consumidor, tomando en consideración las directrices revisadas de las Naciones Unidas para la protección del consumidor y, entre otros aspectos, el deseo de fortalecer las organizaciones de consumidores de Viet Nam y la necesidad de elaborar una

estrategia para integrar mejor las preocupaciones de los consumidores vulnerables y las minorías étnicas del país.

15. En el marco del programa regional de competencia y protección del consumidor para América Latina (COMPAL), la UNCTAD y los Gobiernos de Colombia y el Perú empezaron a preparar directrices para las empresas sobre la puesta en práctica de la protección del consumidor, destinadas a mejorar la cultura de protección del consumidor en las empresas y contribuir a las actividades de los Gobiernos nacionales en materia de promoción. Se prevé que las directrices se habrán completado a más tardar en junio de 2017.

16. La UNCTAD propuso recomendaciones normativas destinadas a fortalecer el marco de protección del consumidor en Cabo Verde, para contribuir al buen funcionamiento de sus mercados, a fin de lograr el bienestar de los consumidores y promover el desarrollo económico. El objetivo de esta asistencia técnica es mejorar los marcos normativos nacionales para promover el desarrollo económico potenciando el empleo en los sectores fundamentales de la economía dentro del marco de la dignidad del trabajo. Cabo Verde es uno de los ocho países en los cuales los marcos de asistencia para el desarrollo de las Naciones Unidas reciben el apoyo del fondo de la iniciativa “Una ONU”, y la asistencia técnica se prestó en el marco de un proyecto experimental pluriinstitucional de esta iniciativa.

B. Actividades regionales y subregionales

i) Programa de Competencia y Protección del Consumidor para América Latina

17. COMPAL fue el primer proyecto regional de la UNCTAD en estas esferas y es el punto de referencia de su labor de fomento de la capacidad y asistencia técnica en los países en desarrollo, COMPAL, con el apoyo de la Secretaría de Estado de Asuntos Económicos de Suiza, se encuentra actualmente en su tercera fase de aplicación (2015-2018) para los 16 países beneficiarios, a saber, la Argentina, Bolivia (Estado Plurinacional de), Chile, Colombia, Costa Rica, el Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, el Paraguay, el Perú, la República Dominicana y el Uruguay.

18. COMPAL ha individualizado las sinergias con otras organizaciones y redes internacionales para evitar la duplicación de tareas. Por ejemplo, con el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor ha organizado reuniones consecutivas y agendas coordinadas para esas reuniones. COMPAL también ha abordado temas especializados, como la relación entre las políticas de la competencia y de protección del consumidor; ha impartido capacitación y organizado pasantías en materia de protección del consumidor, ya que actualmente otras instituciones regionales y/o internacionales en la región no lo hacen; y se ha inspirado en las iniciativas de la Organización de los Estados Americanos en materia de inocuidad de los productos para los consumidores. Por último, COMPAL ha establecido con éxito una alianza con la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, que ha reducido los gastos operacionales y mejorado los resultados y la coherencia.

19. En 2016, COMPAL realizó las siguientes actividades en la esfera de la protección del consumidor:

a) Taller sobre Competencia y Protección al Consumidor en los Sectores Regulados, en Antigua (Guatemala) (mayo). El taller, coorganizado por el Ministerio de Economía y la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor de Guatemala y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, reunió a funcionarios de alto nivel de los organismos miembros y los de organismos más experimentados en cada esfera (de El Salvador, los Estados Unidos, Francia, Panamá, el Perú y Suiza) para debatir las cuestiones relativas a la competencia y la protección del consumidor en los sectores regulados de la energía, los medicamentos y las telecomunicaciones. Tras el taller se realizaron dos mesas redondas para debatir las cuestiones de competencia y protección del consumidor relacionadas con los mejores proyectos institucionales para los sectores regulados y la influencia de los sectores regulados regionales en la competencia y la

protección del consumidor. La reunión tenía por finalidad proporcionar una plataforma a los organismos de defensa de la competencia y de protección del consumidor para debatir temas de interés común, individualizar sinergias e intercambiar prácticas óptimas. El taller abordó el hecho de que los sectores regulados suelen plantear problemas desde el punto de vista de la competencia y de la protección del consumidor por su influencia en la vida de las personas. En particular, las prácticas anticompetitivas existentes en esos sectores entrañan un perjuicio directo para los consumidores, que luego afecta a los organismos de protección de los consumidores (por ejemplo, los cárteles del arroz en América Central menoscaban la calidad del producto y bajan los precios). Participaron en el taller Costa Rica, el Ecuador, El Salvador, los Estados Unidos, Francia, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, el Perú, la República Dominicana y Suiza. La reunión fue muy bien valorada: el 95% de los organismos participantes afirmaron que los debates habían contribuido a crear lazos con otros organismos y el 82% sostuvo que el contenido había sido “muy importante” para sus instituciones. Costa Rica informó de que, tras el taller, había aumentado la colaboración con los sectores regulados. Guatemala organizó una reunión paralela para poner de relieve la puesta en vigor de su legislación sobre la competencia (participaron en esta reunión los jefes de siete organismos de defensa de la competencia que asistían al taller) y Panamá puso en marcha un nuevo sistema de vigilancia de los precios que integraba las enseñanzas adquiridas.

b) Curso intensivo presencial de alto nivel, de una semana de duración, sobre la protección de los consumidores financieros, organizado por la Escuela INDECOPI-COMPAL (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)) (Lima, junio). Este curso estuvo destinado al personal operativo de los organismos de protección del consumidor beneficiarios: 30 funcionarios encargados de los servicios financieros recibieron formación impartida por docentes y expertos de la Agencia Catalana del Consumo (España) y la Comisión Federal de Comercio (Estados Unidos). El curso incluyó un componente de formación de instructores para que los funcionarios participantes pudieran reproducirlo en sus organismos, y esas actividades de reproducción se completaron en agosto de 2016, con un total de 460 participantes formados. Los participantes enriquecieron su competencia en servicios financieros en un promedio del 50%. Los países participantes fueron Chile, Costa Rica, el Ecuador, El Salvador, España, los Estados Unidos, México, Nicaragua, Panamá, el Paraguay, el Perú, la República Dominicana y el Uruguay. Varios países pusieron en práctica nuevas iniciativas tras el curso; por ejemplo, Costa Rica estableció un nuevo observatorio de precios y El Salvador introdujo un proyecto de ley sobre la protección del consumidor financiero.

c) Sexto Foro Anual Internacional de Protección al Consumidor, en Guanacaste (Costa Rica) (septiembre). El objetivo del Foro era permitir a los funcionarios y profesionales de la protección del consumidor intercambiar experiencias y debatir las políticas públicas a nivel regional. Los debates se centraron en los mercados digitales y en el Foro también se firmó un acuerdo entre los organismos de Costa Rica y el Paraguay, y dio lugar a conversaciones para concluir un acuerdo entre los organismos de México y el Uruguay. Consecutivamente al Foro se realizó una reunión del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor. En 2016, el Sexto Foro fue la actividad mejor valorada de COMPAL y fue calificado de “muy importante para la vida diaria de la institución” por el 95,7% de los organismos participantes. Los países participantes fueron la Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, el Ecuador, los Estados Unidos, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, el Paraguay, el Perú, Portugal, la República Dominicana, Suiza y el Uruguay; también participó la Organización de los Estados Americanos.

d) Concurso de pasantías de COMPAL (noviembre). Facilitar los intercambios entre los organismos miembros es una de las actividades de COMPAL que tienen el mayor rendimiento respecto a la inversión, y apunta a mejorar el intercambio de experiencias, profundizar la cooperación Sur-Sur y garantizar un efecto multiplicador. El concurso tenía por objeto reforzar esos intercambios. Los organismos remitentes y receptores propusieron pasantías y las solicitudes se evaluaron aplicando criterios de eficiencia, eficacia y resultado. Dos de las tres pasantías ganadoras guardaban relación con la protección del consumidor e incluían una visita al organismo de México por los organismos de Chile y el

Uruguay, con el objetivo de aprender y aplicar dos de sus iniciativas más logradas, a saber, un mecanismo de solución de controversias en línea y un laboratorio de pruebas.

e) Elaboración y puesta en práctica de una herramienta interactiva de gestión del conocimiento que incorporara todos los productos de COMPAL sobre competencia y protección del consumidor (incluía más de 200 documentos, como manuales, directrices, estudios o informes). Esta actividad clave contribuye a garantizar la sostenibilidad y la pertinencia de COMPAL, ya que garantiza una mayor visibilidad y una mejor interacción entre los miembros, entre estos y el equipo de COMPAL en la UNCTAD y entre COMPAL y las partes interesadas externas (véase <http://unctadcompal.org>).

ii) Programa de integración económica regional, igualdad de género y lucha contra la corrupción mediante políticas de protección del consumidor en la región del Oriente Medio y Norte de África, 2015-2020

20. En 2015, la UNCTAD, con el apoyo del Organismo Sueco de Cooperación Internacional para el Desarrollo y con financiación de Suecia, puso en marcha este programa regional de fomento de la capacidad, que tiene como objetivo contribuir a la integración económica regional, la lucha contra la corrupción, el buen gobierno y la igualdad de género reforzando los mercados por medio de mejores políticas de defensa de la competencia y protección del consumidor en la región del Oriente Medio y Norte de África. El programa también pretende contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Los beneficiarios son Argelia, Egipto, el Estado de Palestina, Jordania, el Líbano, Marruecos, Túnez y el Yemen. El programa está concebido para contribuir a lograr los cinco resultados siguientes:

a) Resultado 1: Las políticas de defensa de la competencia son eficaces y sostenibles y están reconocidas como instrumentos de la integración económica regional en la región del Oriente Medio y Norte de África.

b) Resultado 2: Los derechos del consumidor se respetan a nivel nacional y regional y las políticas de protección del consumidor son eficaces y sostenibles y están reconocidas como instrumentos de integración económica regional en la región del Oriente Medio y Norte de África.

c) Resultado 3: Se aumenta el apoyo del sector privado y se adoptan programas de cumplimiento de las leyes y políticas de defensa de la competencia y protección del consumidor. Se incrementan la igualdad de género y el empoderamiento económico de la mujer a nivel regional.

d) Resultado 4: Se aplican los principios de neutralidad de la competencia. Las empresas estatales y los organismos públicos comprenden mejor la importancia de la neutralidad de la competencia y son más conscientes de dicha importancia.

e) Resultado 5: Se mejora y refuerza la cooperación regional en materia de defensa de la competencia y protección del consumidor. Se aumenta el número final de países de la región del Oriente Medio y Norte de África que participan en el proyecto. Se fomenta la capacidad, la concienciación y el compromiso de las partes interesadas a nivel regional y nacional.

21. Como parte de la fase inicial del programa —esencial para hacerse una idea clara del contexto y el entorno en que se ejecutará— en 2016 la UNCTAD organizó las siguientes actividades o participó en ellas:

a) Reunión de la Liga de los Estados Árabes sobre la protección del consumidor en los Estados árabes (mayo). La Secretaría General de la Liga examinó la importancia de establecer un grupo especial encargado de apoyar la cuestión de la protección del consumidor en los Estados árabes y se adoptó la decisión de crear un equipo técnico a este respecto. La propuesta se puso en práctica en el marco de la cooperación entre los Estados árabes y las iniciativas que está ejecutando la Secretaría General para lograr la integración económica entre los Estados árabes en todos los niveles. El principal objetivo de este equipo es lograr la organización complementaria y conjunta de la protección de los consumidores en los Estados árabes y hacerse una idea clara e integral de la cuestión para

aprobar leyes destinadas a proteger a los consumidores del fraude comercial y demás prácticas negativas.

b) Visitas de estudio al Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte de cuatro encargados de casos (uno del organismo público de protección del consumidor y otro de la asociación de consumidores) de Egipto y Marruecos (julio). Durante las visitas se abordaron los siguientes temas: panorama general del sistema de protección del consumidor y herramientas de investigación en el Reino Unido; comercio electrónico; tramitación de reclamaciones; publicidad engañosa; manual revisado de la UNCTAD sobre protección del consumidor; y actividades de Consumers International en la región del Oriente Medio y Norte de África. Se celebraron reuniones con representantes de: Normas Comerciales; Organismo de Regulación Financiera; Servicio del Defensor Financiero; Asesoramiento al Ciudadano; y Consumers International.

c) Taller regional sobre comercio electrónico y tramitación de reclamaciones (octubre). Los delegados examinaron las oportunidades que brinda a los particulares y las empresas el comercio electrónico como vehículo del crecimiento económico, así como la importancia de la regulación en la superación de los numerosos obstáculos existentes a ese tipo de comercio. Además, los participantes examinaron una propuesta de mecanismo regional de tramitación de reclamaciones. En algunos países de la región la protección del consumidor es algo relativamente nuevo y, a este respecto, también se examinó la relación entre los organismos reguladores y las empresas reguladas. Por último, los delegados intercambiaron experiencias en la aplicación de las políticas públicas destinadas a promover el comercio electrónico. Asistieron al taller más de 80 participantes de organismos de protección del consumidor, organismos de comercio y/o desarrollo económico y organismos fiscales y/o aduaneros, así como de servicios de comercio electrónico, telecomunicaciones y correo, y de instituciones financieras.

iii) **Fortalecimiento de la competencia técnica para la protección del consumidor en la Asociación de Naciones de Asia Sudoriental**

22. En enero de 2016, en el marco de este proyecto, en un seminario titulado “Conocimiento de la protección del consumidor en la era digital: La política de protección del consumidor relacionada con la compra transfronteriza en la Asociación de Naciones de Asia Sudoriental”, la UNCTAD hizo una exposición sobre la política de protección del consumidor en la compra transfronteriza a nivel internacional y de la Asociación, basándose en las directrices revisadas de las Naciones Unidas para la protección del consumidor. La UNCTAD también difundió las conclusiones del *Informe sobre la Economía de la Información 2015: Liberar el potencial del comercio electrónico para los países en desarrollo*.

III. **Actividades de fomento de la capacidad y asistencia técnica realizadas por los Estados miembros y las organizaciones internacionales**

A. **Ejemplo de asistencia prestada por países donantes: Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos**

23. En 2016, la Comisión Federal de Comercio contribuyó a establecer el proceso de la UNCTAD de examen por homólogos sobre la protección del consumidor y formuló observaciones respecto al proceso, y también participó en el grupo de examen por homólogos durante el primer período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre Derecho y Política de Protección del Consumidor.

24. Se impartió capacitación anual sobre la conformidad de la inocuidad de los productos y las cuestiones de aplicación a organismos de protección del consumidor por conducto de la Red Consumo Seguro y Salud de la Organización de los Estados Americanos, y se proporcionó formación anual a los organismos públicos homólogos en el Asia Sudoriental sobre un amplio abanico de temas relacionados con la inocuidad de los

productos para el consumidor, como la evaluación de los riesgos, el control de los productos importados y la vigilancia de los mercados.

25. La Comisión Federal de Comercio acoge regularmente a delegaciones en su laboratorio de investigaciones para promover una mayor comprensión entre las organizaciones homólogas acerca de las herramientas de última generación que utiliza la Comisión al revisar y poner en práctica los requisitos en la esfera de la seguridad de los consumidores. Por ejemplo, algunos funcionarios del Gobierno de China han mostrado interés en establecer laboratorios similares y la Comisión ha intercambiado información para desarrollar aun más las capacidades en materia de análisis de laboratorio. En 2016, la Comisión Federal de Comercio acogió a un colega de la administración de aduanas de Hong Kong (China), que realizó una vista técnica de dos semanas. Este tipo de visitas enriquecen la competencia técnica de las organizaciones acreditadas y favorecen la cooperación mutua.

26. También se realizaron actividades de cooperación mutua con profesionales que se ocupan de las cuestiones de seguridad del consumidor y administración aduanera en China y Hong Kong (China); esas actividades guardaban relación con las prioridades en materia de seguridad del consumidor en la región, la evaluación de riesgos, la detección de peligros, la retirada de productos y los mecanismos de notificación. Se prestó especial atención a las nuevas tecnologías (como las baterías de alta densidad y alta energía) y las cuestiones de comercio electrónico, para desarrollar prácticas óptimas y cooperar para garantizar la seguridad del consumidor en el mundo.

27. Se organizaron actividades de cooperación internacional y regional (con los correspondientes temas señalados entre paréntesis) con la Arabia Saudita, la Asociación de Naciones de Asia Sudoriental (comercio electrónico y telecomunicaciones); Chile (daños y perjuicios en el ámbito de la protección del consumidor), China (comercio electrónico), Colombia (privacidad), Filipinas (fraude en inversiones; actividades de múltiples partes interesadas), Guatemala (regulación del sector de las telecomunicaciones), la India (investigaciones relacionadas con Voz sobre IP (protocolo de Internet)), el Perú (con el INDECOPI y la Escuela INDECOPI-COMPAL; sustanciación y publicidad comparativa, formación en materia de protección del consumidor financiero, centrales de llamadas y estafas financieras, textiles y consumo sostenible, autorregulación, comercio electrónico y verificación de antecedentes crediticios), Qatar, y con miembros del Diálogo Africano de Protección del Consumidor.

B. Ejemplo de asistencia prestada por otras organizaciones internacionales y partes interesadas: Consumers International

28. Consumers International informó sobre la presentación de las directrices revisadas para la protección del consumidor a representantes de los consumidores y de las empresas, además de representantes del Gobierno de la Argentina en Buenos Aires, así como sobre la presentación de una propuesta de proyecto de ley a la Asamblea Legislativa de El Salvador sobre una alimentación saludable en las escuelas, que tiene por finalidad regular la disponibilidad de alimentos procesados y comidas rápidas poco saludables en las escuelas públicas y privadas.

29. Consumers International prestó asistencia en la revisión de la legislación de protección del consumidor y el etiquetado de los alimentos en Chile y propuso varias modificaciones al Libro de Reclamaciones del Perú, para adaptarlo a las cambiantes necesidades de los consumidores en línea. Además, Consumers International participó en un grupo de trabajo para analizar el sello del Servicio Nacional del Consumidor de Chile, en relación con la transparencia de los contratos financieros, e intervino en un seminario sobre comercio electrónico y protección del consumidor en los mercados financieros, así como en una conferencia organizada por El Salvador titulada “Protección al consumidor en América latina: principales hitos y nuevos desafíos” y en un programa de capacitación sobre la protección del consumidor para las universidades impartido en Nicaragua.

30. Por último, Consumers International propuso y redactó una nueva norma internacional sobre el acceso a la energía, y es la primera organización no gubernamental en formular una propuesta en esta esfera.
