



Superintendencia de  
Industria y Comercio

## Programa provisional

5 noviembre 2024, 10a 16h  
Hotel Grand Park, Bogotá

### 14° Foro Internacional sobre protección del consumidor para Latinoamérica

9.30 – 10	Pruebas de conexión y registro de participantes
10 – 10.15	<b>Palabras de bienvenida</b> <b>Sra. Cielo Rusinque</b> , Superintendente de Industria y Comercio
10.15 – 10.30	<b>Sesión de apertura al 14° Foro Internacional sobre protección del consumidor para Latinoamérica</b> <b>Sra. Teresa Moreira</b> , Jefa de Políticas de Competencia y Protección del Consumidor, UNCTAD (video)
10.30 – 11.30	<b>Panel 1: La protección del consumidor en acuerdos comerciales regionales</b> Moderación: <b>Sr. Arnau Izaguerri</b> , Oficial jurídico, UNCTAD <p>Este panel se centrará en el análisis y discusión de cómo los acuerdos comerciales regionales pueden y deben incluir mecanismos eficaces de protección a los consumidores, que les permitan el acceso a productos y servicios de calidad y protección frente a prácticas comerciales desleales. En ese sentido, el panel busca explicar ejemplos de mejores prácticas en acuerdos comerciales en la región y cómo los casos de éxito en otras latitudes se pueden aterrizar a la realidad iberoamericana. Bajo este panorama, los panelistas explorarán tanto los desafíos como las oportunidades que estos acuerdos presentan para la defensa de los derechos de los consumidores en la región, así como el papel que puede jugar organismos internacionales como el MERCOSUR, la OEA, SIECA o la UNCTAD y otras en la promoción de la protección al consumidor en acuerdos comerciales.</p>
<b>Panelistas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Sra. Sara Irún</b>, Ministra Secretaria de Defensa del Consumidor y el Usuario, Paraguay</li><li>• <b>Sr. Ricardo Salazar</b>, Presidente de la Defensoría del Consumidor, El Salvador</li><li>• <b>Sr. Rafael Regla</b>, Jefe de Departamento de Asuntos Multilaterales, Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), México</li></ul>
11.30 – 11.45	Preguntas y respuestas





Superintendencia de  
Industria y Comercio

11:45—12:45

#### Panel 2: Consumidor 4.0: nuevas tecnologías en la protección de los derechos de los consumidores en la era digital

Moderación: **Sra. Valentina Rivas**, Oficial de proyectos, UNCTAD

Este panel analizará cómo las nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial (IA), el Internet de las cosas (IoT) y la realidad virtual (VR), están transformando la protección al consumidor y ofrecen tanto beneficios como desafíos de cara a su rápido avance. En ese sentido, los panelistas conversarán sobre las oportunidades y desafíos que estas tecnologías presentan, tanto para consumidores como para autoridades, así como las mejores prácticas y estrategias para su implementación efectiva a través de marcos legales y regulaciones que se puedan adaptar a esta nueva realidad tecnológica, y a través de la colaboración entre gobiernos, empresas y organizaciones de consumidores para desarrollar políticas efectivas

#### Panelistas

- **Sra. Carla Barata**, Directora General del Consumidor, Portugal
- **Sra. Agnieszka Doering-Szyrszeń**, Experta, Oficina de Competencia y Protección de los Consumidores (UOKiK), Polonia
- **Sr. Ángel Martínez**, Consejero, Oficina de Asuntos Internacionales, Comisión Federal de Comercio, Estados Unidos

12.45 – 13

Preguntas y respuestas

### Almuerzo

14.30 –15.30

#### Panel 3: Innovaciones en materia de educación a los consumidores

Moderación: **Sra. María Carolina Ramírez**, Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor, Superintendencia de Industria y Comercio

Este panel se dedicará a explorar las nuevas metodologías, tecnologías y enfoques que están transformando la educación al consumidor. Se abordarán estrategias innovadoras para empoderar a los consumidores de todas las edades con conocimientos y habilidades que les permitan tomar decisiones informadas y proteger sus derechos en un mercado en constante evolución, razón por la cual el objetivo es presentar innovaciones y mejores prácticas, fomentar el intercambio de ideas, e inspirar la implementación de nuevas estrategias educativas que mejoren la protección y empoderamiento del consumidor, con la participación de expertos y representantes de organizaciones de consumidores)

#### Panelistas

- **Sra. Cynthia Zapata**, Directora de Apoyo al Consumidor – Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), Costa Rica
- **Sr. Andrés Herrera**, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Chile
- **Sr. Vitor Hugo do Amaral Ferreira**, Director del Departamento de Protección y Defensa del Consumidor – Secretaría Nacional del Consumidor (SENACON), Brasil





Superintendencia de  
Industria y Comercio

15.30 –15.45 Preguntas y respuestas

15.45 –16 [Presentación del proyecto sobre Etiquetado responsable de plásticos](#)

**Sra. Valentina Rivas**, Oficial de proyectos, UNCTAD

16 –16.15 [Conclusiones del 14° Foro Internacional sobre protección del consumidor para Latinoamérica:](#)

**Sr. Arnau Izaguerri**, Oficial jurídico, UNCTAD

