

**XIV Foro Internacional sobre Protección del Consumidor
para Latinoamérica
5 de noviembre de 2024
Bogotá, Colombia**

**Acuerdo de Coordinación y Cooperación Regional
CONCADECO**

Presentación

*Sr. Ricardo Salazar
Presidente Defensoría del Consumidor
Secretario Técnico del CONCADECO
El Salvador*

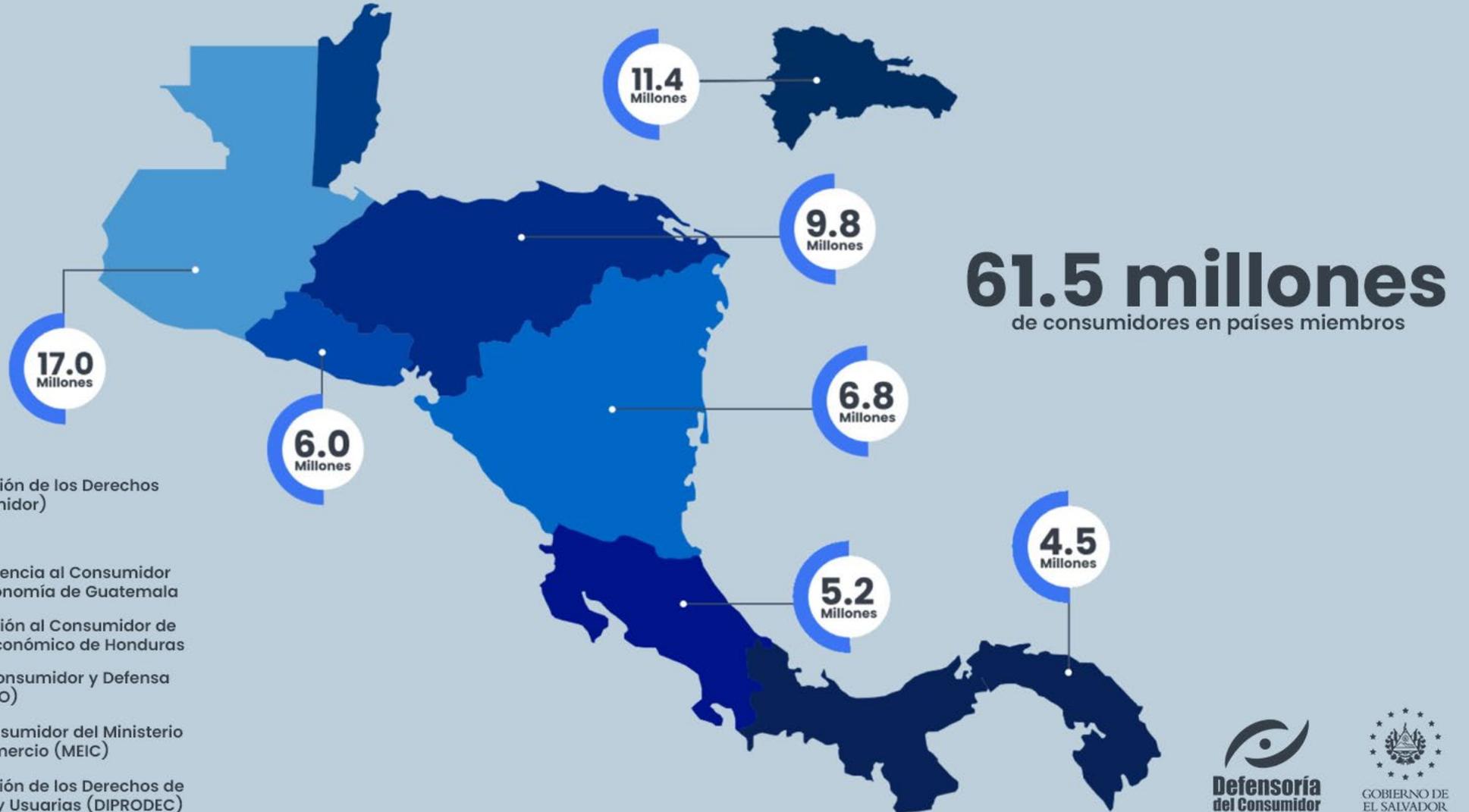
Este material se ha reproducido en la lengua y forma en que se facilitó. Las opiniones expresadas son las del autor y no reflejan necesariamente las de Comercio y Desarrollo de las Naciones Unidas Desarrollo.

Acuerdo de Coordinación y Cooperación Regional-CONCADECO

Ricardo Salazar

Presidente Defensoría del Consumidor de El Salvador
Secretario Técnico del CONCADECO

Región del SICA y autoridades del CONCADECO



Antecedentes



Acuerdo de Coordinación y Cooperación Regional

- El 29 de Septiembre de 2023, en sesión ordinaria VII, realizada en San Salvador, El Salvador, 6 de los 7 países miembros firmaron el acuerdo, a través de las agencias de protección al consumidor.



**INSTITUTO NACIONAL DE
PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL
CONSUMIDOR (PRO CONSUMIDOR)**



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



**DIRECCIÓN GENERAL DE
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**



**LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR**



**AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA
COMPETENCIA (ACODECO)**



DIRECCIÓN DE APOYO AL CONSUMIDOR

Objetivos

- Crear mecanismo conjunto para promover y fortalecer la defensa y Protección al Consumidor
- Bases Generales de coordinación
- Establecimiento de servicios de consulta y mecanismos extrajurídicos de solución de controversias transfronterizas
- Intensificar las relaciones de las agencias de protección al consumidor
- Impulsar participación ciudadana
- Contribuir en los procesos de integración
- Promover la cooperación
- Intercambio de experiencias y documentos en protección al consumidor



Contenido del Acuerdo

01

COMPROMISOS

02

RESPONSABILIDADES

03

SOLUCIONES PACÍFICA DE
CONTROVERSIAS

04

MODIFICACIÓN DE ENMIENDAS

05

VIGENCIA DE ACUERDO



Contenido del Acuerdo

01 COMPROMISOS

- Realizar actividades como capacitaciones, seminarios, conferencias, pasantías y asesorías para compartir experiencias y fortalecer la aplicación de su legislación y política de protección al consumidor (Art. 2)
- Facilitar información sobre las quejas que ponen los consumidores originarios de los países de la región (Art. 3)
- Obtener permiso por escrito de forma previa a hacer uso del nombre, marca o cualquier otro signo distintivo que pudiera insinuar relación con la otra institución (Art. 7)

Contenido del Acuerdo

02

RESPONSABILIDADES

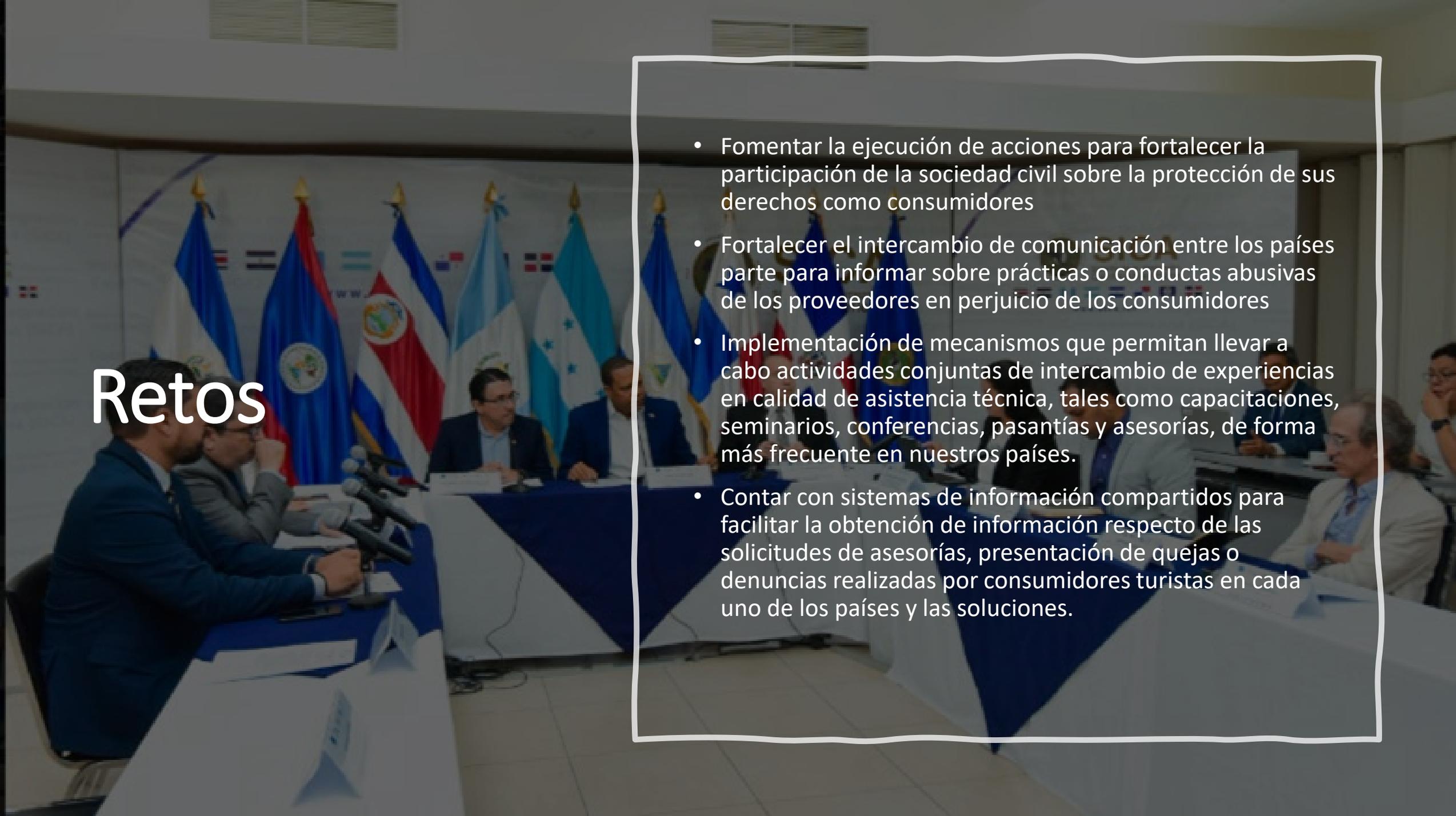
- **Facilitar la gestión de quejas o reclamos en compras presenciales o virtuales realizadas con proveedores domiciliados en los países firmantes;** tomando en consideración las normativas legales y reglamentarias de cada país en cuanto a las leyes de protección al consumidor y otras que apliquen.
- **Establecer mecanismos para la atención oportuna y efectiva de los consumidores, seguimiento a quejas y denuncias de estos;**
- **Difundir información relevante de casos resueltos en los medios de comunicación masiva;**
- **Mantener jornadas de capacitación del personal técnico** relacionadas a las atenciones e intercambio de experiencias exitosas en las resoluciones de casos;
- **Emitir informes de resultados de las acciones realizadas,** las cuales intercambiarían en los tiempos que establezcan de mutuo acuerdo;
- **Generar de forma conjunta materiales educativos para la divulgación de los derechos y ejercicio de los mismos,** por parte de las instituciones pertenecientes a CONCADECO



Fortalezas

- Prioriza las acciones que permitan compartir las experiencias que tienen en diversas temáticas:
 - Resolución de Controversias
 - Promoción de Educación
 - Formación de personal técnico
 - Abordar acciones temáticas relevantes
- Fortalece las relaciones de cooperación a fin de brindar una protección integral a los consumidores que buscan resolver conflictos locales y transfronterizos, de forma breve y gratuita.
- Fomenta el respeto entre las partes con la finalidad de evitar conflictos, y en caso de darse algún conflicto establece que los mismos se resolverán de común acuerdo.
- En caso de modificaciones, permite la flexibilidad de que las mismas se incorporen a través de adendas o intercambio de notas entre las partes, lo que contribuyen a que su funcionamiento sea más eficiente.

Retos



- Fomentar la ejecución de acciones para fortalecer la participación de la sociedad civil sobre la protección de sus derechos como consumidores
- Fortalecer el intercambio de comunicación entre los países parte para informar sobre prácticas o conductas abusivas de los proveedores en perjuicio de los consumidores
- Implementación de mecanismos que permitan llevar a cabo actividades conjuntas de intercambio de experiencias en calidad de asistencia técnica, tales como capacitaciones, seminarios, conferencias, pasantías y asesorías, de forma más frecuente en nuestros países.
- Contar con sistemas de información compartidos para facilitar la obtención de información respecto de las solicitudes de asesorías, presentación de quejas o denuncias realizadas por consumidores turistas en cada uno de los países y las soluciones.

¿Qué mejoras identifica en la protección del consumidor en el acuerdo comercial del SICA

- Reforzar y armonizar los marcos normativos de protección al consumidor a fin de fortalecer las acciones en temas innovadores como la seguridad de productos y protección al consumidor en la era de la transformación digital (comercio electrónico, protección de datos, inteligencia artificial, entre otros).
- A nivel de las naciones se deben fortalecer las coordinaciones interinstitucionales con las entidades de salud, aduaneras y demás autoridades relacionadas a fin de garantizar una adecuada protección a los derechos de los consumidores.



¿Cuáles son los próximos pasos en la protección del consumidor en el acuerdo del SICA?



Desarrollar un plan de acción en el cual se consideren las acciones necesarias, fechas previstas para su implementación y meta a alcanzar por parte de los países.



Coordinar con los países parte las acciones que pueden tomarse para socializar el presente acuerdo a los consumidores y proveedores de la región. Establecer de forma conjunta los procedimientos o protocolos de atención a los casos transfronterizos; así como determinar la manera más eficiente de mantener una comunicación oportuna y celeridad entre los países.



Organizar capacitaciones respecto de temáticas relevantes en materia de protección al consumidor para el personal técnico de nuestras instituciones.

