

9ª Conferencia de las Naciones Unidas sobre Competencia y Protección del Consumidor

Sala XIX, Palais des Nations

Ginebra

7-11 de julio de 2025

Discurso

Presentación

*Sr. Eddy Alcántara
Director Ejecutivo
ProConsumidor
República Dominicana*

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

Discurso del Dr. Eddy Alcántara ante la ONU – 10 de julio de 2025

Señor Presidente, distinguidos delegados, colegas y amigos:

Permítanme iniciar agradeciendo la oportunidad de dirigirme a esta distinguida audiencia en representación de la República Dominicana y, en particular, como Director Ejecutivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, ProConsumidor.

Es un honor estar aquí hoy, no solo como parte de este esfuerzo multilateral, sino como país patrocinador de la Declaración sobre resolución de controversias y reparación transfronterizas para los consumidores, adoptada en 2024 durante el octavo período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos. Esta declaración no es solo un hito normativo, sino una herramienta crucial para construir una arquitectura moderna de justicia de consumo en un mundo globalizado, digital e interdependiente.

Nuestras expectativas frente a la implementación de esta declaración son tan ambiciosas como necesarias.

En primer lugar, **esperamos que esta Declaración sirva como catalizador para la creación de mecanismos transnacionales de resolución de conflictos**, sostenibles, accesibles y eficaces, que operen en un lenguaje comprensible para los consumidores y estén alineados con las directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor.

El comercio electrónico ha borrado fronteras, pero los derechos de los consumidores aún están atados a jurisdicciones nacionales. Esta

brecha jurídica deja al consumidor desprotegido frente a prácticas abusivas cometidas por proveedores en otras latitudes. Por eso, la Declaración representa una hoja de ruta para articular una cooperación internacional ágil, que no solo armonice normas, sino que respete las diversidades jurídicas y culturales de los países miembros.

Esperamos también que la propuesta de la UNCTAD se traduzca en un marco técnico de implementación concreta, con criterios comunes que permitan a las naciones compartir recursos tecnológicos, protocolos de atención, plataformas interoperables, y sobre todo, datos e inteligencia que garanticen el derecho a reparación efectiva.

Pero junto a nuestras esperanzas, también albergamos preocupaciones legítimas. Y deseo plantearlas de manera constructiva.

Primero, **nos preocupa la capacidad técnica y operativa de los países en desarrollo para implementar los mecanismos sugeridos**. Las diferencias en infraestructura digital, legislación vigente, capacidad regulatoria y recursos humanos. Entendemos por esto, que la justicia de consumo, para ser verdaderamente global, no puede ser privilegio de unos pocos.

En segundo lugar, **vemos con atención la necesidad de una gobernanza clara y equitativa para los sistemas de resolución de conflictos transfronterizos**. Los consumidores, especialmente los más vulnerables, deben estar en el centro del diseño institucional, evitando que las soluciones queden subordinadas a intereses corporativos o geopolíticos.

Tercero, **la sostenibilidad financiera de estos mecanismos** debe estar en la agenda. No basta con aspirar a construir plataformas

internacionales de resolución, si no se asegura su mantenimiento, independencia y acceso gratuito o asequible para los ciudadanos.

Desde la República Dominicana, hemos tratado de predicar con el ejemplo. Durante nuestra presidencia del Foro Iberoamericano de Agencias de Protección al Consumidor, impulsamos la adopción de la Declaración que hoy nos convoca. Promovimos, además, una visión inclusiva y centrada en los consumidores digitales, los turistas y los compradores transfronterizos, sectores especialmente expuestos a abusos y a incumplimientos.

ProConsumidor ha fortalecido, con apoyo de UNCTAD, su sistema de atención en línea y su normativa de responsabilidad en comercio electrónico. Hemos liderado campañas de educación al consumidor digital y participado activamente en la creación de capacidades regionales.

Y lo que es más importante: **hemos aprendido que la protección efectiva del consumidor no puede descansar únicamente en marcos normativos nacionales, sino en sinergias multilaterales.** Solo mediante una acción común podremos enfrentar los retos que nos plantea la inteligencia artificial, los servicios intangibles, las plataformas transnacionales y la nueva dinámica del consumo global.

Para que esta Declaración cumpla su propósito, deseamos proponer algunos puntos concretos:

1. **El establecimiento de una Red de Enlace para Controversias Transfronterizas**, gestionada por la UNCTAD, que permita la coordinación entre agencias, el intercambio de casos, buenas prácticas y alertas tempranas.

2. **El desarrollo de una plataforma modelo de resolución de conflictos en línea**, de acceso abierto, multilingüe y adaptable a los marcos legales de cada país.
3. **El fortalecimiento de las organizaciones de consumidores**, especialmente en regiones del Sur Global, como actores claves en la mediación, representación y acompañamiento del consumidor.
4. **La creación de un fondo solidario internacional para la protección del consumidor**, que ayude a financiar infraestructura digital, formación de talento humano y asistencia técnica en los países con menor desarrollo institucional.
5. Y finalmente, **el seguimiento permanente a través de informes bienales que evalúen los progresos, desafíos y ajustes necesarios en la implementación** de esta Declaración.

Esta Declaración no es un documento más. Es un pacto global con rostro humano. Representa el compromiso de todos nosotros para que ningún consumidor, sin importar su nacionalidad, condición social o nivel educativo, quede sin protección en este nuevo orden digital.

La historia juzgará no nuestras intenciones, sino nuestra capacidad de traducir las palabras en políticas, los principios en mecanismos reales, y las ideas en justicia concreta.

República Dominicana está lista para asumir ese compromiso. Invitamos a los demás Estados a hacer lo mismo. Y agradecemos profundamente a la UNCTAD por brindar un espacio para que este ideal se convierta en acción.

Muchas gracias.

