

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

**Sala XIX, Palais des Nations**

**Ginebra**

**7-11 de julio de 2025**

**El Foro Ministerial Mundial para Revisar el Set**

**Presentación**

*H.E. Mr. Marco Arroyo Flores*

*Viceministro*

*Ministro de Economía Industria y Comercio*

*Costa Rica*

**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.**

**PARTICIPACIONES EN EL FORO GLOBAL MINISTERIAL DE REVISIÓN DEL SET  
UNCTAD GINEBRA JULIO 2025**

**CEREMONIA DE APERTURA / PLENARIA MESA PRINCIPAL**

**" ¿Cómo está aprovechando Costa Rica la cooperación transfronteriza e internacional para fortalecer la capacidad institucional en materia de política y aplicación de la protección del consumidor? ¿Cuál es el valor añadido del grupo intergubernamental de expertos de la UNCTAD sobre el Derecho y la política de protección del consumidor para Costa Rica?"**

Distinguidas autoridades, honorables representantes, estimadas delegaciones:

Reciban un cordial saludo de parte del Gobierno de la República de Costa Rica y de su Ministerio de Economía, Industria y Comercio, al cual represento. Es un honor participar en esta reunión internacional y tener la oportunidad de referirme en primer término a las **Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor**, instrumento que ha sido clave para el fortalecimiento y la evolución del derecho del consumidor en Costa Rica.

Desde su adopción inicial en 1985 y su posterior ampliación en 1999 y 2015, estas Directrices han servido como un marco normativo y ético fundamental, no solo para establecer estándares mínimos de protección, sino también para orientar a los Estados en el diseño de políticas públicas integrales que garanticen los derechos de las personas consumidoras.

En nuestro país, el impacto de las Directrices es evidente. Nuestro **ordenamiento jurídico reconoce expresamente el derecho de las personas consumidoras desde la Constitución Política**, en su **artículo 46**, estableciendo que los consumidores y usuarios deben ser protegidos, tienen derecho a la información adecuada y a la defensa de sus intereses económicos.

Costa Rica adoptó en 1994 la **Ley N.º 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor**, en la cual se materializan muchos de los principios contenidos en las Directrices de las Naciones Unidas. Esta ley ha sido fortalecida con reformas y junto con su reglamento constituye un cuerpo normativo robusto, alineado con los pilares fundamentales del derecho internacional del consumo: acceso a la información, prácticas comerciales justas, educación del consumidor, mecanismos eficaces de resolución de conflictos, y la protección de grupos vulnerables.

Quisiera destacar particularmente **cuatro áreas donde la influencia de las Directrices ha sido especialmente visible:**

1. **Educación y empoderamiento del consumidor:** hemos desarrollado programas de alfabetización financiera y de consumo responsable, e impulsado la inclusión del tema en los currículos educativos, también hemos

promovido campañas públicas que fomentan la toma de decisiones informadas y sostenibles.

2. **Fortalecimiento institucional:** La creación y consolidación de la Dirección de Apoyo al Consumidor en el Ministerio de Economía, Industria y Comercio ha estado guiada altos estándares internacionales, especialmente en lo relativo a la necesidad de contar con autoridades competentes, técnicas, imparciales y con recursos adecuados para velar por los derechos del consumidor.
3. **Acceso a mecanismos de resolución de conflictos:** Hemos puesto énfasis en el acceso a la justicia y en la resolución extrajudicial de controversias mediante procedimientos ágiles, gratuitos y eficaces, tal como lo aconsejan las Directrices, especialmente para personas consumidoras en situación de vulnerabilidad.
4. **Sostenibilidad y comercio electrónico:** Costa Rica ha integrado un enfoque de consumo sostenible y la regulación de nuevas dinámicas de consumo digital, reconociendo la urgencia de adaptarse a los desafíos de la economía contemporánea.

Así, las Directrices nos han permitido avanzar hacia una **política pública coherente, moderna y comprometida con los derechos humanos**. La protección del consumidor es, en última instancia, una expresión concreta del respeto a la dignidad de la persona.

Costa Rica también reconoce que este proceso de mejora continua no se logra en solitario. La cooperación internacional y transfronteriza ha sido un componente esencial para el fortalecimiento de nuestras capacidades institucionales, técnicas y normativas en materia de protección al consumidor. En un contexto global donde los mercados son cada vez más integrados, digitales y complejos, esta cooperación resulta indispensable.

Hemos asumido un papel activo en diversas redes y mecanismos internacionales de protección al consumidor, aprovechando al máximo las oportunidades de aprendizaje, intercambio y colaboración. En primer lugar, destaco el trabajo con la **UNCTAD**, especialmente a través del **Grupo Intergubernamental de Expertos (IGE)**, donde hemos podido acceder a espacios de análisis técnico, revisión de políticas, e intercambio de buenas prácticas en temas como seguridad de productos, comercio electrónico, sostenibilidad, protección en entornos digitales y resolución de controversias.

Nuestra estrategia de fortalecimiento institucional ha incluido la participación de foros internacionales como la **Red Internacional de Protección al Consumidor y Cumplimiento de Normas (ICPEN)**, un foro valioso para combatir prácticas comerciales engañosas y abusivas, especialmente en el entorno transfronterizo.

Asimismo, hemos integrado el **Comité de Políticas de Consumidor (CCP) de la OCDE**, espacio que ha elevado el nivel técnico de nuestros análisis institucionales y ha sido clave para alinear nuestras políticas con estándares internacionales de alto

nivel, que han contribuido a la integración de enfoques de gobernanza basados en evidencia.

También es importante mencionar que Costa Rica ha mantenido una participación constante en el **Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC)**, donde hemos promovido una cooperación más cercana con los países de la región en temas como prácticas comerciales transfronterizas.

Toda esta red de cooperación nos ha permitido **mejorar nuestras capacidades internas**, así como proyectar nuestras prioridades como país en foros globales.

En particular el **Grupo Intergubernamental de Expertos sobre Derecho y Política de Protección del Consumidor** de la UNCTAD ha representado para Costa Rica un espacio de **gran valor estratégico, técnico y político**. Desde nuestra primera participación en estas reuniones anuales en Ginebra, hemos reconocido que no se trata únicamente de un foro de discusión, sino de un verdadero **mecanismo de cooperación multilateral**, que permite a los países avanzar juntos en la consolidación de sistemas de protección al consumidor eficaces y modernos.

Uno de los principales valores añadidos para Costa Rica son las presentaciones de expertos internacionales, los informes temáticos, y los debates entre delegaciones, todo lo cual ha servido para identificar tendencias emergentes.

El Grupo Intergubernamental ha sido también una **herramienta de articulación y cohesión internacional**. Nos ha permitido construir alianzas estratégicas, y sumar voces para fortalecer la implementación de las Directrices de las Naciones Unidas.

Quiero subrayar que el IGE ha promovido una **visión amplia de la protección al consumidor**, integrando temas como la sostenibilidad, la equidad de género y la inclusión digital, que contribuye activamente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Finalmente, el grupo ha sido un espacio que ha dado voz a países con distintos niveles de desarrollo, reconociendo las particularidades de cada contexto. Esa **horizontalidad y apertura al diálogo entre iguales** ha sido especialmente valiosa, pues nos ha permitido aprender y a la vez aportar desde nuestra experiencia nacional.

En suma, el valor añadido de la cooperación transfronteriza es indiscutible: **es conocimiento, es cooperación, es visibilidad internacional, es legitimidad, y es construcción colectiva de políticas públicas que ponen a las personas consumidoras en el centro del desarrollo**. Costa Rica es un fiel reflejo de lo que esa cooperación significa en la práctica.

Muchísimas gracias por su atención.