



**Conferencia de las Naciones Unidas
sobre Comercio y Desarrollo**

Distr. general
23 de agosto de 2019
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
Cuarto período de sesiones
Ginebra, 8 y 9 de julio de 2019

**Informe del Grupo Intergubernamental
de Expertos en Derecho y Política de
Protección del Consumidor sobre su
cuarto período de sesiones**

Celebrado en el Palacio de las Naciones, Ginebra, los días 8 y 9 de julio de 2019



Índice

	<i>Página</i>
I. Conclusiones convenidas aprobadas por el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor en su cuarto período de sesiones.....	3
II. Resumen del Presidente	6
III. Cuestiones de organización	20
 Anexos	
I. Temas relativos al derecho y la política de protección del consumidor que se incluirían en el programa provisional de la Octava 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	22
II. Asistencia	23

I. Conclusiones convenidas aprobadas por el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor en su cuarto período de sesiones

El Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor,

Recordando la resolución aprobada 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 (Ginebra (Suiza), julio de 2015)¹,

Recordando la resolución 70/1 de la Asamblea General, de 25 de septiembre de 2015, titulada “Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”,

Recordando también la resolución 70/186 de la Asamblea General, de 22 de diciembre de 2015, titulada “Protección del consumidor”, en la que figura la versión revisada de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor,

Recordando las disposiciones relativas a la protección del consumidor aprobadas en el 14º período de sesiones de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (Nairobi, julio de 2016), incluidas las que figuran en el párrafo 76 x) del Maafikiano de Nairobi²,

Recordando el párrafo 69 del Maafikiano de Nairobi, en el que se reafirma que son necesarias unas leyes y políticas nacionales en materia de competencia y protección del consumidor justas, racionales y sólidas, además de la cooperación internacional, el intercambio de información y el fomento de la capacidad en esas esferas, en particular en vista de la expansión de los mercados globales, el creciente papel de las empresas transnacionales, la necesidad de mejorar la transparencia y la rendición de cuentas, la revolución de la tecnología de la información y las comunicaciones y la aparición del comercio electrónico,

Subrayando que el derecho y la política de protección del consumidor son instrumentos clave para abordar las prácticas comerciales desleales, fraudulentas y engañosas en un mundo globalizado e interdependiente aumentando la transparencia y la rendición de cuentas de las empresas, movilizándolo recursos, empoderando a los consumidores, erradicando la pobreza y promoviendo políticas económicas y sociales inclusivas,

Reconociendo que un entorno que propicie efectivamente la protección del consumidor y el desarrollo puede incluir la cooperación internacional tanto nacional como internacional para hacer frente a las prácticas comerciales transfronterizas que sean desleales, fraudulentas y engañosas,

Creando que un sólido marco jurídico y reglamentario para la protección del consumidor, que abarque mecanismos efectivos de solución de controversias y de reparación y la capacidad de las autoridades de protección del consumidor de cooperar para que los consumidores perjudicados por prácticas comerciales fraudulentas y engañosas obtengan reparación, en su caso, en el plano transfronterizo, responde a un importante interés público y contribuye al dinamismo económico y el bienestar de los consumidores,

Reconociendo además la necesidad de fortalecer la labor de la UNCTAD sobre el derecho y la política de protección del consumidor a fin de potenciar su contribución al desarrollo y los consiguientes beneficios para los consumidores y las empresas,

Reconociendo que las políticas eficaces que impiden el comercio de productos de consumo peligrosos y las prácticas comerciales desleales o engañosas pueden mejorar la

¹ TD/RBP/CONF.8/11.

² TD/519/Add.2.

confianza de los consumidores y ofrecer condiciones más favorables para el desarrollo económico sostenible,

Acogiendo con satisfacción la contribución del Perú a la labor del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor en la forma de un catálogo virtual de las mejores prácticas en materia de protección del consumidor y la competencia,

Observando las importantes contribuciones escritas y orales de las autoridades de protección del consumidor y de otros participantes que enriquecieron los debates de su cuarto período de sesiones,

Tomando nota con reconocimiento de la documentación preparada por la secretaría de la UNCTAD para su cuarto período de sesiones,

1. *Acoge con satisfacción* los esfuerzos de los Estados miembros y otros interesados en la aplicación de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor y reafirma el compromiso del Grupo Intergubernamental de Expertos para ofrecer un foro anual y mecanismos para la celebración de consultas multilaterales, debates e intercambios de opiniones entre los Estados miembros sobre los asuntos relacionados con las Directrices;

2. *Felicita* al Gobierno de Indonesia por su examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor, espera con interés el éxito de la aplicación de sus recomendaciones en materia de políticas y alienta a los Estados miembros interesados a participar voluntariamente en futuros exámenes entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor, en particular como examinadores, que realizan las autoridades de protección del consumidor;

3. *Reconoce* el importante papel que desempeñan, en su caso, las distintas partes interesadas, especialmente en lo que respecta a las políticas inclusivas de protección del consumidor; y *acoge con beneplácito* la participación de representantes de las asociaciones de consumidores, la sociedad civil, las empresas y la industria, y el mundo académico en las deliberaciones de los períodos de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos; y alienta a los participantes a que presenten artículos y comunicaciones por escrito antes de las reuniones del Grupo Intergubernamental de Expertos;

4. *Reconoce* la contribución de las políticas de protección del consumidor para promover el consumo sostenible, en la forma en que se aborda en este período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos; la estrecha relación entre el consumo sostenible, el Objetivo de Desarrollo Sostenible 12 y las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, sección H; alienta a las autoridades de protección del consumidor a que promuevan la educación del consumidor y ofrezcan orientación empresarial de conformidad con la responsabilidad compartida para el consumo sostenible y con la recomendación de forjar alianzas entre los Estados miembros, las empresas, las organizaciones ambientales y de consumidores, y otros grupos interesados, como se reconoce en las directrices 50 a 52;

5. *Subraya* los efectos directos y positivos de la adopción de políticas de protección del consumidor por los Estados miembros para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular para la reducción de las desigualdades en los países y entre ellos, y para el fortalecimiento de los medios de implementación y la revitalización de la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible;

6. *Invita* al Grupo Interinstitucional y de Expertos sobre los Indicadores de los Objetivos de Desarrollo Sostenible a que consideren la posibilidad de añadir un nuevo indicador, “número de países que han adoptado políticas de protección del consumidor”, en relación con el Objetivo 10 de reducir la desigualdad en los países y entre ellos y su meta 4 de adoptar políticas, especialmente fiscales, salariales y de protección social, y lograr progresivamente una mayor igualdad; y en relación con el Objetivo 17 de fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible y su meta 14 de mejorar la coherencia de las políticas para el desarrollo sostenible, utilizando el Mapa Mundial de Protección del Consumidor de la UNCTAD como fuente de los datos del indicador;

7. *Alienta* la continuidad del proceso de recopilación de información sobre el marco jurídico e institucional de protección del consumidor, en particular la elaboración del Mapa Mundial de Protección del Consumidor de la UNCTAD, e invita a todos los Estados miembros a que participen en su finalización y actualización;

8. *Pone de relieve* la importancia de la cooperación regional en la aplicación del derecho y la política de protección del consumidor; invita a los Estados miembros a que fortalezcan sus marcos legislativos nacionales para la cooperación bilateral, regional e internacional, teniendo en cuenta las directrices 79 a 94; y solicita a la secretaría de la UNCTAD que siga estudiando, recopilando y promoviendo las mejores prácticas en materia de cooperación internacional;

9. *Invita* a los Estados miembros a que continúen intercambiando experiencias y mejores prácticas sobre la protección de los consumidores vulnerables y desfavorecidos, en particular mediante el catálogo virtual de la UNCTAD sobre mejores prácticas internacionales relativas a la protección del consumidor y la competencia;

10. *Acoge con satisfacción* las iniciativas emprendidas por determinados Estados miembros, la UNCTAD y otras organizaciones y redes para fortalecer las instituciones y fomentar su capacidad en materia de protección del consumidor; y exhorta a todas las partes interesadas a que colaboren y a que determinen y refuercen las sinergias;

11. *Decide* renovar el mandato del Grupo de Trabajo sobre la Protección del Consumidor en el Comercio Electrónico establecido por el Grupo Intergubernamental de Expertos en su segundo período de sesiones para que siga ocupándose de la cuestión de las prácticas comerciales engañosas y desleales, la educación del consumidor y la orientación empresarial, así como de la cooperación internacional transfronteriza a la luz de las directrices 63 a 65 y formule recomendaciones sobre posibles políticas a las autoridades de protección del consumidor en esta esfera, en particular la investigación y el cumplimiento a fin de abordar los problemas de los consumidores transfronterizos, y pide al Grupo de Trabajo que presente un informe al respecto en la Octava 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 en 2020;

12. *Decide* renovar el mandato del Grupo de Trabajo sobre la Seguridad de los Productos de Consumo para que continúe la labor sobre el fortalecimiento de los marcos de seguridad de los productos de consumo en el plano nacional, regional e internacional a fin de proteger a los consumidores de los peligros para su salud y su seguridad, tomando conocimiento de sus esfuerzos desde su creación por el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor en su tercer período de sesiones, y para que recomiende opciones de políticas para hacer frente a los problemas con que se enfrentan las autoridades de protección del consumidor en este ámbito e informe sobre sus progresos a la Octava 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;

13. *Solicita* a la secretaría de la UNCTAD a que, de conformidad con la directriz 97 b), prepare informes y estudios como documentación de antecedentes para la Octava 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 sobre los temas siguientes:

a) El fortalecimiento de la protección del consumidor en la economía digital (de conformidad con el enfoque y las prioridades del Grupo de Trabajo sobre la Protección del Consumidor en el Comercio Electrónico);

b) La aplicación de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (como se solicitó en la resolución 70/186, en particular en relación con el marco jurídico e institucional para la protección del consumidor y el programa de trabajo del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor para el período 2016-2020);

c) El examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor del Perú;

14. *Solicita* a la secretaría de la UNCTAD que facilite la celebración de consultas y el intercambio de opiniones entre los Estados miembros sobre los siguientes temas para la Octava 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:

a) La cooperación internacional entre las autoridades de protección del consumidor en el comercio electrónico;

b) La mejora de la seguridad de los productos de consumo en todo el mundo: buenos datos para buenas políticas;

15. *Solicita* a la secretaría de la UNCTAD que presente, en la Octava 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 un examen actualizado de las actividades de fomento de la capacidad y asistencia técnica sobre derecho y políticas de protección del consumidor;

16. *Solicita* a la secretaría de la UNCTAD que siga engrosando su lista de personas de contacto designadas por las autoridades de protección del consumidor a fin de facilitar la cooperación en el marco de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, de conformidad con la directriz 87;

17. *Observa con reconocimiento* las contribuciones financieras voluntarias y de otro tipo aportadas por los Estados miembros; invita a los Estados miembros a que sigan ayudando a la UNCTAD de manera voluntaria en sus actividades de fomento de la capacidad y cooperación técnica, proporcionando expertos, servicios de formación y recursos financieros o de otra índole; y solicita a la secretaría de la UNCTAD que prosiga sus actividades de fomento de la capacidad y cooperación técnica, incluida la capacitación, y que haga lo posible por maximizar los efectos de esas actividades en todos los países interesados.

*Sesión plenaria de clausura
9 de julio de 2019*

II. Resumen del Presidente

A. Sesión plenaria de apertura

1. El cuarto período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor se celebró en el Palacio de las Naciones, en Ginebra (Suiza), los días 8 y 9 de julio de 2019. Asistieron a los debates de alto nivel representantes de 74 países, 7 organizaciones intergubernamentales y 5 organizaciones no gubernamentales, incluidos ministros y máximos responsables de organismos de protección del consumidor.

2. En su discurso de apertura, la Directora de la División del Comercio Internacional y de los Productos Básicos de la UNCTAD señaló que la protección del consumidor era un instrumento que podía utilizarse para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible, pues todos los ciudadanos se beneficiaban cuando sus derechos como consumidores estaban protegidos en el mercado, en particular el acceso a productos no peligrosos, la información adecuada para hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual, y la solución de controversias y la reparación efectiva. Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor eran el único instrumento mundial que incluía recomendaciones actualizadas y prácticas en este ámbito y exhortaban a los Estados Miembros de las Naciones Unidas a formular, fortalecer o mantener una política enérgica de protección del consumidor en consonancia con las normas internacionales,

proporcionando al mismo tiempo orientación para adaptar las políticas e instituciones nacionales a los retos existentes y nuevos que afectaban al bienestar de los consumidores.

3. La cooperación transfronteriza era primordial para una aplicación eficaz, sobre todo en la era digital, y los Estados miembros deberían establecer “redes de redes” e intensificar la cooperación internacional mediante la utilización de las reuniones de la UNCTAD para compartir las mejores prácticas e intercambiar experiencias relativas a la formulación de políticas y la aplicación de las políticas y leyes de protección del consumidor entre los Estados miembros y otras redes pertinentes, como el Diálogo Africano sobre la Protección del Consumidor, la Asociación de Naciones de Asia Sudoriental (ASEAN), la Global Privacy Enforcement Network, el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor, la Red Internacional de Protección del Consumidor y Aplicación de la Ley, y la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE). La UNCTAD estaba cumpliendo su reciente mandato como centro de coordinación para la protección del consumidor en el sistema de las Naciones Unidas al seguir ofreciendo un foro para la celebración de consultas, debates e intercambios de opiniones multilaterales sobre los asuntos relacionados con las Directrices, en particular su aplicación y las experiencias derivadas de esta.

4. Por ejemplo, el Mapa Mundial de Protección del Consumidor de la UNCTAD permitiría aumentar la cooperación entre los organismos gubernamentales. La Directora afirmó que la protección del consumidor era un instrumento que podía utilizarse para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Como consumidores, los ciudadanos se beneficiaban cuando disfrutaban de sus derechos de acceso a productos no peligrosos, la información adecuada, la solución de controversias y la reparación. Empoderar a los consumidores requería la participación activa de todos los interesados y los ciudadanos como consumidores, los encargados de formular políticas, los empresarios y los activistas, y la UNCTAD ofrecía una plataforma para facilitar el empoderamiento de los consumidores.

5. En el debate general, diversas delegaciones presentaron las últimas novedades en materia de protección del consumidor en el plano nacional. Un delegado presentó el marco de seguridad de los productos de consumo adoptado recientemente por su país. Otro presentó las nuevas reglamentaciones relativas al comercio electrónico para garantizar mayor privacidad a los consumidores y mejor acceso a la solución de controversias.

6. En el discurso principal, una profesora de derecho internacional privado de la Universidad Federal de Rio Grande do Sul de Porto Alegre (Brasil) examinó las perspectivas de la protección del consumidor en el siglo XXI. Identificó los desafíos actuales para los consumidores en función de la sostenibilidad, la protección de los datos y la salud de los consumidores y la seguridad. Afirmó que debería prestarse más atención a la protección del consumidor en los servicios, en particular en el comercio electrónico transfronterizo. Debería hacerse hincapié en la lucha contra las nuevas vulnerabilidades de los consumidores mediante el establecimiento de alianzas entre gobiernos, empresas y grupos de consumidores y mediante el fortalecimiento de la cooperación transfronteriza.

7. En el debate que tuvo lugar a continuación, los Estados miembros y las partes interesadas presentaron algunas iniciativas adoptadas en relación con la aplicación de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor.

8. Un experto encomió a la UNCTAD por actuar como foro internacional sobre las cuestiones de la protección del consumidor. Alemania se esforzaba por hacer frente a los desafíos de la economía digital, incluidos aquellos relacionados con la inteligencia artificial, los algoritmos y el acceso a los datos como medio para entrar en una nueva era, la de la economía de la confianza, en la que se pedía a los consumidores que confiaran en las empresas, en particular en lo que se refería a sus datos. La Comisión Europea estaba preparando la versión 5.0 de la Agenda del Consumidor Europeo, que incluía propuestas de reglamentación de la privacidad y las plataformas. Alemania estaba interesada en fortalecer la seguridad de los productos de consumo en la economía digital y en proporcionar herramientas tecnológicas que empoderaran a los consumidores y les dieran el control, en lugar de que lo tuvieran las plataformas. Alentó la difusión de la responsabilidad digital empresarial y destacó la importancia de dar prioridad a la protección del consumidor en el

programa político, como en el contexto del Grupo de los 20, para permitir la transición de la protección del consumidor a la del ciudadano, mediante la formulación de políticas.

9. Otro experto destacó la profunda repercusión de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor en el código de consumo de su país (1990) y la forma en que su país estaba aplicando la versión revisada de las Directrices de diversas maneras, en los planos nacional, regional e internacional. El Brasil había puesto en marcha varias iniciativas para ampliar la protección del consumidor en el comercio electrónico, así como la solución de controversias y la reparación, armonizar las reglamentaciones sobre la retirada de productos con las mejores prácticas internacionales y emplear conceptos conductuales. En su opinión, la protección de datos era un derecho básico de los consumidores, y las leyes de protección del consumidor también deberían aplicarse cuando estos realizaban transacciones utilizando sus datos. El Brasil estaba trabajando en la elaboración de nuevas normas de protección de datos, inspiradas en la experiencia reciente de la Unión Europea. Por ejemplo, el Mercado Común del Sur, conocido como MERCOSUR, también había emprendido iniciativas para aplicar el capítulo de las Directrices sobre cooperación internacional.

10. Un experto destacó la importancia de la economía digital, la cooperación transfronteriza y la necesidad de selectividad al aplicar las Directrices. El comercio electrónico era uno de los impulsores de la revisión de las Directrices y el comercio móvil se había vuelto omnipresente en muchos sentidos. Internet estaba creciendo rápidamente en los países en desarrollo. Celebró las recomendaciones proporcionadas en las Directrices y las recomendaciones conexas de la OCDE. La cooperación transfronteriza era la siguiente prioridad de los organismos de protección del consumidor en sus esfuerzos por garantizar una mayor protección del consumidor en todo el mundo. Su país había adoptado varios instrumentos legislativos y concertado acuerdos recientes con otros organismos extranjeros de protección del consumidor, así como acuerdos de transacción con empresas.

11. Varios expertos compartieron su experiencia en la aplicación nacional y transfronteriza de las Directrices. Una experta presentó la iniciativa de su país de empoderar a las entidades de solución de controversias por vías alternativas para resolver las quejas relativas a los servicios públicos esenciales, que representaban el 80 % de las quejas, así como otras iniciativas para mejorar la educación del consumidor y fomentar el consumo sostenible. Dos expertos compartieron sus propuestas para mejorar la protección del consumidor en los mercados digitales, incluidos el cumplimiento de las leyes de protección del consumidor y la coordinación con otras autoridades gubernamentales. Otro encomió a la UNCTAD por formular recomendaciones sobre comercio electrónico, que habían servido de inspiración para propuestas regionales sobre el tema.

12. Tres expertos se pronunciaron a favor de las recomendaciones incluidas en las Directrices relativas a la cooperación internacional y transfronteriza y presentaron las iniciativas que estaban emprendiendo para aplicar las Directrices a nivel regional. Había un vínculo importante entre la protección del consumidor y el consumo sostenible y responsable, como medio para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

13. Otro experto presentó varias iniciativas regionales destinadas a proteger a los consumidores que pagaban con datos y a aclarar la responsabilidad de las plataformas y los productores con los consumidores. Las plataformas regionales existentes para la solución de controversias en línea y la retirada de productos podían servir de modelo para otras regiones.

14. Un experto dijo que los consumidores de su país estaban sufriendo a consecuencia del embargo impuesto a su país y que se estaban enviando productos inseguros a su territorio.

Contribución de la protección del consumidor al consumo sostenible

(Tema 3 a) del programa)

15. Al presentar el tema del programa, la Secretaria General Adjunta de la UNCTAD afirmó que la comunidad internacional debería debatir la necesidad de un consumo y una producción sostenibles, según lo previsto en el Objetivo de Desarrollo Sostenible 12, en vista de las emergencias climáticas, las desigualdades y las repercusiones en el medio

ambiente producidas por las elecciones de producción y consumo y la necesidad de promover una sostenibilidad inclusiva. Además, la secretaría de la UNCTAD tenía el deber de cumplir el mandato que figuraba en las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor. Los consumidores eran más que compradores pasivos y las decisiones que tomaban podían influir en la dirección del producto interno bruto de un país. Los consumidores-actores (*consomm-acteurs*) deberían asumir un papel de liderazgo en los asuntos que les concernían. Sin información, no había consumo responsable. Para empoderar a los consumidores, las autoridades competentes debían aplicar la legislación y la política de protección del consumidor. Esos instrumentos jurídicos podían basarse en incentivos y ser transparentes y fáciles para que los consumidores los cumplieran. Debería facilitarse a los consumidores el acceso a la información sobre las reglamentaciones y las normas de productos existentes, incluidas la calidad y la durabilidad.

16. Era importante crear un espacio de debate para fomentar el diálogo entre todos los interesados, especialmente los representantes de la sociedad civil, que tenían acceso directo a los consumidores y eran un canal pertinente para expresar sus demandas e identificar las infracciones de las normas. Las empresas también debían participar en el debate y asegurarse de que la producción fuera sostenible y de que los consumidores conocieran las consecuencias de sus elecciones y el origen de los productos que utilizaban.

17. Los desafíos del siglo XXI para los consumidores de todo el mundo solo podían resolverse forjando alianzas sólidas entre los países desarrollados y los países en desarrollo, promoviendo el consumo sostenible e intercambiando experiencias. La Secretaria General Adjunta instó a los participantes a que reflexionaran sobre la forma en que las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor podían incorporarse en la legislación de los Estados miembros a fin de contribuir más eficazmente a la promoción del consumo sostenible. Ser un consumidor-actor significaba ser responsable y conocer los aspectos sociales y ambientales del consumo sostenible.

18. El Presidente dijo que los países de América Latina y otros países en desarrollo se enfrentaban a retos complejos en el ámbito de la sostenibilidad que abarcaban varias esferas, como la obesidad infantil en la Argentina.

19. Al presentar el documento TD/B/C.I/CPLP/17 sobre la contribución de la protección del consumidor al consumo sostenible, la secretaría dijo que el consumo sostenible era un tema amplio. Se vinculaba con otras esferas, como los mandatos de las Naciones Unidas sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible, las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor y las leyes nacionales de protección del consumidor. El Programa 21: Programa de Acción para el Desarrollo Sostenible y las Directrices, que en 1999 incluían el consumo sostenible, señalaban la necesidad de hacer participar a los consumidores y a las empresas en la toma de decisiones que contribuyeran a reducir los efectos sobre el medio ambiente, e invitaban a todas las partes interesadas a contribuir.

20. Se celebraron tres mesas redondas para profundizar sobre este tema del programa. En la primera se analizaron la situación de la promoción del consumo sostenible a nivel mundial y el papel de la política de protección del consumidor. En la segunda se examinaron la política de protección del consumidor y el consumo sostenible desde la perspectiva de las organizaciones internacionales y en la tercera se presentaron las experiencias de países en desarrollo y de países desarrollados relativas a la contribución de la protección del consumidor al consumo sostenible en esos países.

21. La primera mesa redonda estuvo integrada por expertos que representaban a las siguientes entidades: el Tribunal de Protección del Consumidor (Sudáfrica), la Universidad de Quebec (Canadá) y la Universidad Unisinos (Brasil).

22. Un experto describió los principios fundamentales para atraer la participación de los consumidores en el uso y la eliminación de bienes y servicios, así como en todo el ciclo de vida de los productos. El consumo sostenible podía ser una práctica adoptada por elección o por las circunstancias, dependiendo de la situación. En algunos casos, especialmente en los países en desarrollo, los consumidores podrían no estar en condiciones de elegir. La cuestión de los mercados formales e informales afectaba a los derechos del consumidor. Debido a su situación financiera, algunos consumidores compraban productos sin envasar en pequeñas tiendas de barrio. Había diferencias en la revelación de información al

comparar esos mercados, lo que entrañaba diferentes paradigmas de sostenibilidad y orientación al entorno social.

23. El examen de la función de los organismos de protección del consumidor brindaba la oportunidad de analizar la legislación vigente y examinar la forma de ampliar las definiciones y reformular algunas de ellas para adaptarlas a la realidad actual. Esas nuevas definiciones podían aplicarse a la seguridad de los productos, los productos peligrosos o la prohibición de aplicar condiciones leoninas a fin de proteger la salud del consumidor. Las alianzas también podían ser una opción positiva, ya que la producción y el consumo sostenibles ofrecían oportunidades para la solidaridad mundial.

24. Otro experto aportó ideas sobre cómo tratar los instrumentos jurídicos que contribuían a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Sin embargo, el debate principal sobre las políticas de protección del consumidor iba más allá de esos instrumentos. El consumo sostenible acompañaba la producción. El paradigma del consumidor no podía cambiarse sin cambiar el del productor. Sobre la base de la correlación entre las herramientas de protección del consumidor y los productos sostenibles, era necesario integrar el impacto sobre el medio ambiente en las herramientas de información al consumidor y los instrumentos jurídicos.

25. La información era necesaria como complemento de las medidas que podían ayudar a regular la obsolescencia de los productos basándose en las normas establecidas por la Organización Internacional de Normalización para garantizar que los productores no comercializaran productos que ya no eran útiles. Las medidas de ese tipo crearían una obligación jurídica para las empresas al fijar el período de durabilidad del producto y controlar su cumplimiento. A ese respecto, la legislación de la Unión Europea examinaba la viabilidad de la durabilidad prevista mediante una garantía fija en función de la categoría del producto.

26. Una experta afirmó que se bombardeaba constantemente a los consumidores con información y bienes. Sugirió que, en ese contexto, la directriz 50 proporcionaba orientación sobre varias cuestiones: la necesidad de información de los consumidores, su derecho a la información, el deber de los proveedores de velar por que se proporcionara la información adecuada, las ventajas y desventajas de los bienes que repercutían en la salud y la vida de los consumidores, los bienes peligrosos y la necesidad de que los consumidores fueran conscientes de la naturaleza de los bienes que consumían. Además, los consumidores deberían tomar medidas para cambiar su estilo de vida teniendo en cuenta los siguientes factores: los residuos de cocina, los desechos sólidos, el reciclaje, las etiquetas ambientales y ecológicas, el ciclo de vida de los productos, el ahorro de energía y agua, la participación en debates, la comparación con las acciones de otros consumidores, la participación en el turismo sostenible y la asunción de responsabilidades antes y después del consumo. La educación del consumidor no se limitaba a la información; sin sensibilización, los consumidores siempre elegirían las opciones más baratas.

27. La Secretaria General Adjunta dijo que los problemas podían transformarse en oportunidades. Por ejemplo, la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura estaba considerando la posibilidad de que las mujeres de las zonas rurales, que por lo general no tenían acceso a fertilizantes y no utilizaban plaguicidas debido a su toxicidad, tuvieran acceso a los mercados orgánicos, dando así más valor a su participación en la agricultura. En tales situaciones, era importante trabajar en oportunidades específicas y centrarse en casos individuales.

28. La segunda mesa redonda estuvo integrada por expertos de las siguientes organizaciones: Consumers International (Reino Unido), Comisión Económica para Europa (Suiza) y Organización Internacional de Normalización (Suiza).

29. Una experta dijo que su organización había desarrollado una nueva estrategia para determinar cómo la tecnología estaba cambiando la vida de los consumidores. Era necesario tener en cuenta el factor de la producción junto con el factor del consumo, así como la forma de equilibrarlos. La sociedad civil podía ayudar a reunir conocimientos sobre las necesidades y los puntos de vista de los consumidores y sobre cómo cambiaban activamente sus hábitos y elegían productos sostenibles o productos que prometían ser sostenibles. Los consumidores deseaban que las empresas adoptaran medidas para

promover la producción sostenible. La organización proporcionaba los siguientes servicios al consumidor: información, ensayos e investigación; apoyo al consumidor; actividades de promoción; y retiradas de productos y demandas colectivas en diferentes partes del mundo. También codirigía un grupo de trabajo del programa de las Naciones Unidas sobre el medio ambiente que se ocupaba de problemas como el aire acondicionado, en colaboración con expertos.

30. Otra experta dijo que su organización era una organización no gubernamental de composición mundial que abarcaba la mayoría de los sistemas y esferas de la tecnología y que había consenso de que era pertinente para el mercado al proporcionar soluciones a nivel mundial, reconocer la importancia de los consumidores y velar por sus intereses. La organización también se ocupaba de cuestiones relacionadas con la sostenibilidad y el mapeo y recientemente había establecido un equipo de tareas para examinar las normas relacionadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, por ejemplo, con el Objetivo 6 sobre el acceso al agua no contaminada y la mejora del saneamiento, el Objetivo 7 sobre la energía sostenible y el Objetivo 12 sobre el consumo y la producción responsables, las etiquetas ambientales y las adquisiciones sostenibles. La organización contaba con 1.600 normas relacionadas con productos alimenticios.

31. Una experta presentó la labor de su organización sobre el consumo sostenible. Según estadísticas recientes de la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, se perdían o se desperdiciaban alimentos por valor de 1.600 millones de dólares de los Estados Unidos, se perdían 1,2 billones de dólares en ingresos, 870 millones de personas pasaban hambre y los desechos de alimentos eran responsables del 8 % de las emisiones de gases de efecto invernadero. La anomalía continuaba: los consumidores de los países ricos desperdiciaban hasta 222 millones de toneladas de alimentos al año, casi tanto como la cantidad neta de alimentos producidos anualmente en África Subsahariana (230 millones de toneladas). Los residuos anuales por consumidor eran de 95 kg a 115 kg en Europa y América del Norte, mientras que en África Subsahariana y Asia Meridional y Sudoriental se situaban entre 6 kg y 11 kg.

32. Si bien se alentaban las acciones deliberadas e inconscientes de los consumidores que se centran en la compra de productos sostenibles para equilibrar el consumo y reducir los desechos, la cuestión fundamental era determinar cómo hacerlo. Era necesario utilizar estrategias mixtas para garantizar el cumplimiento por los consumidores, como planes de acción, incentivos fiscales, leyes, el fomento de las donaciones, controles a distintos niveles, sanciones, la colaboración con organizaciones no gubernamentales y campañas de sensibilización.

33. La labor de una organización sobre los retos en materia de alimentación incluía un análisis de las normas de calidad y un análisis de los desperdicios generados por el comercio. Además, la organización había diseñado un mercado en línea apoyado por la tecnología de cadenas de bloques y desarrollado una metodología de registro de alimentos, un código de buenas prácticas y un recurso integral en Internet sobre alimentos y desechos.

34. La tercera mesa redonda estuvo integrada por expertos que representaban a las siguientes entidades: Comisión de Defensa de la Competencia y Protección del Consumidor (Zambia), Organismo de Protección del Consumidor (Japón), Servicio Nacional del Consumidor (Chile) y Comisión Federal de Comercio (Estados Unidos de América).

35. En Chile, una iniciativa conocida como Mi Código Verde tenía por objeto aplicar la directriz 50 de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor y el Objetivo de Desarrollo Sostenible 12. La iniciativa reflejaba los efectos de las elecciones de consumo y sensibilizaba sobre las pautas de consumo sostenible. Según un estudio chileno, los consumidores estaban más interesados en adoptar pautas de consumo sostenible: el 32 % apoyaba la iniciativa y el 32 % consideraba que era el elemento más importante después del precio y la calidad. La iniciativa estaba disponible en línea y abarcaba el bienestar animal, la gestión de residuos, el bienestar social, la energía, la gestión de productos químicos, la biodiversidad, la gestión de recursos hídricos y las empresas. La iniciativa se basaba en la información proporcionada por los consumidores y las empresas, y a la fecha contaba con 143 productos de 33 empresas y 51 marcas.

36. En el Japón se había adoptado un plan básico de política de protección del consumidor. Este se centraba en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible para garantizar la seguridad de los consumidores, establecer un etiquetado confiable, garantizar la fiabilidad y la equidad de las transacciones y crear una sociedad en la que los consumidores desempeñaran un papel clave en la elección de opciones y la adopción de decisiones. El plan también hacía hincapié en la necesidad de una reparación a los consumidores y de una mejor política de protección del consumidor. El Japón se proponía cambiar la actitud de los consumidores mediante actividades de sensibilización. La gestión sostenible se entendía como la comunicación mutua entre consumidores y empresas para construir un mercado justo, basado en la filosofía de *sanpo-yoshi*, en la que los vendedores no sólo debían proteger sus propios intereses, sino también buscar la satisfacción del cliente y hacer una contribución a la sociedad.

37. En los Estados Unidos, la experiencia de la Comisión Federal de Comercio en materia de comercialización ambiental incluía guías, casos, orientación empresarial y educación del consumidor con datos extraídos de la Red Internacional de Protección del Consumidor y Aplicación de la Ley, la OCDE y la UNCTAD. La Comisión tenía experiencia en materia de aplicación de la legislación para evitar el engaño en las indicaciones ambientales en las etiquetas, como las relativas a los materiales y la energía renovables, y en la certificación y los logotipos o los sellos. Estos últimos se consideraban una aprobación y requerían fundamentación. Un experto citó el caso del escándalo de las emisiones de Volkswagen, en el que se habían pagado indemnizaciones por 10.030 millones de dólares en 2016 y otros 1.500 millones de dólares en 2017.

38. En Zambia, varias leyes e instituciones se ocupaban del consumo sostenible y la protección del consumidor. Los organismos reguladores se ocupaban de la gestión ambiental, la biodiversidad, el agua, la pesca, la silvicultura y las normas, en cooperación con las autoridades locales. La Comisión de Defensa de la Competencia y Protección del Consumidor se ocupaba de proteger al consumidor y trataba, de manera indirecta, el consumo sostenible. En los ámbitos del consumo sostenible y la protección del consumidor, la Comisión examinaba casos de conducta engañosa, como la alegación de que un producto era orgánico cuando no lo era; el etiquetado de productos; los programas de sensibilización y educación del consumidor; y la orientación empresarial. Como resultado de las quejas de los consumidores, se había realizado un estudio de caso sobre la prohibición de las bolsas de plástico planas de menos de 30 micrones de espesor, sobre los altos precios de las bolsas alternativas vendidas en los supermercados, las diferencias de precios entre supermercados y las ventas de bolsas de marca.

39. En respuesta a las presentaciones de los panelistas, algunos expertos señalaron la necesidad de cooperación internacional. A este respecto, la Transnational Alliance to Combat Illicit Trade, en colaboración con la UNCTAD, organizaría un acto sobre el comercio ilícito y los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Ginebra el 18 de julio de 2019, al que se alentaba a los delegados a asistir.

40. Dos expertos pidieron que la UNCTAD siguiera ofreciendo a los países en desarrollo fomento de la capacidad en materia de sostenibilidad, en particular sobre el consumo sostenible, y encomiaron a la secretaría por su programa para la región de Oriente Medio y África del Norte, que ofrecía al Estado de Palestina la oportunidad de cooperar con otros países de la región.

41. La sostenibilidad, en particular en lo referente a los procesos de producción y las actitudes de los consumidores, era una de las principales prioridades de la Unión Europea, donde se habían celebrado consultas con consumidores jóvenes para recabar información sobre sus necesidades. Se había publicado una directiva de orientación, elaborada con la participación de las partes interesadas. El diseño ecológico en la Unión Europea estaba vinculado con la sostenibilidad por el diseño, asegurando a los consumidores que la seguridad y la sostenibilidad estaban contempladas.

42. En Egipto, la reglamentación del consumo sostenible se realizaba a través del sitio web de protección del consumidor, que ofrecía información al consumidor y sobre los procedimientos de recurso. El sitio web también publicaba las violaciones cometidas por

los proveedores de servicios y otros actores para que los consumidores estuvieran al tanto de los que infringían la ley.

43. Debido a los altos niveles de alimentos que se desperdiciaban, aproximadamente un tercio de todos los alimentos producidos y distribuidos, un experto señaló que la cuestión debería abordarse a nivel internacional. El Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor había creado el Grupo de Trabajo sobre Pérdida y Desperdicio de Alimentos. Se había aprobado una nueva ley sobre el uso alternativo de plásticos y se había incorporado una nueva disposición sobre la eficiencia de los electrodomésticos en la legislación en vigor.

44. Un experto destacó la importancia de la seguridad de los productos y el acceso a la justicia. Varios otros dijeron que era necesario crear conciencia acerca de la protección del consumidor, garantizar el cumplimiento de los requisitos de etiquetado de los productos y movilizar y educar a los niños, entre otras cosas mediante la incorporación de la educación del consumidor en los planes de estudio de las escuelas privadas y otros programas.

45. Aunque los organismos de protección del consumidor estaban adoptando muchas medidas para informar a los consumidores activos de la mejor selección de bienes y servicios, estos eran libres de tomar sus propias decisiones. Un experto deseaba saber cómo promover los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular con respecto a la función de los organismos de consumidores.

46. En Australia se había añadido una nueva dimensión al litigio de casos sobre sostenibilidad. Por ejemplo, la Comisión de Defensa de la Competencia y del Consumidor de Australia había perdido recientemente un juicio basado en las características actuales de un producto y su biodegradabilidad. Esta solución engañosa de casos planteaba un desafío a la labor de aplicación de la ley de los organismos de protección del consumidor.

47. En la India, el representante de una organización voluntaria de consumidores había publicado un folleto sobre la sostenibilidad y el sistema de distribución y se ofreció a compartir sus conocimientos especializados con los Estados miembros. La organización fomentaba la protección del medio ambiente, en particular mediante el uso de bolsas reutilizables y la reducción de los costos de transporte mediante el ahorro de combustible, y alentaba a los Estados miembros a que siguieran su ejemplo.

48. Un experto dijo que, si bien la política de protección del consumidor parecía favorecer el consumo ilimitado, el nuevo paradigma debería hacer hincapié en la responsabilidad del consumidor.

49. Otro experto dijo que era importante preservar las tradiciones sostenibles y respetuosas del medio ambiente de la población de la India, que estaban relacionadas con una historia de huellas de carbono reducidas en lugar de sustituirlas por prácticas y tecnologías modernas insostenibles.

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

(Tema 3 b) del programa)

50. Al presentar el tema, la secretaría presentó el documento TD/B/C.I/CPLP/19, titulado "Examen de las actividades de fomento de la capacidad y asistencia técnica en materia de derecho y política de protección del consumidor". Después de la presentación tuvo lugar un debate.

51. La mesa redonda estuvo integrada por expertos representantes de la Comunidad Económica y Monetaria de África Central y la autoridad encargada de la competencia de la República Dominicana, Proconsumidor.

52. Una experta presentó la directiva regional sobre la protección del consumidor, recientemente aprobada, que había sido redactada y negociada con el apoyo de la UNCTAD en el marco de un proyecto de cooperación técnica de la Comunidad Económica y Monetaria del África Central. La directiva permitía la armonización de los marcos jurídicos nacionales, establecía la educación de los consumidores en las escuelas secundarias y terciarias y disponía el establecimiento de un mecanismo regional de alerta

rápida y de consejos nacionales de protección del consumidor, como los del Camerún. Solicitó a la UNCTAD que siguiera prestando asistencia para la aplicación de la directiva y solicitó la participación de los asociados para el desarrollo en el proyecto.

53. Otro experto compartió la experiencia del Programa de Competencia y Protección del Consumidor para América Latina de la UNCTAD, también conocido por su acrónimo, COMPAL. La tercera edición del Programa había finalizado en 2018. El Programa tenía una tasa de ejecución del 100 % de las actividades y del 98 % del presupuesto, el 65% del cual provenía de los propios países beneficiarios. El Programa COMPAL contribuía a mejorar las capacidades nacionales de sus 17 países latinoamericanos participantes y a reforzar la cooperación entre ellos. Como se indicaba en la Declaración de Santo Domingo (2018), los miembros del COMPAL pidieron unánimemente que el programa prosiguiera, lo que requeriría la participación de un asociado para el desarrollo a fin de financiar el 35 % restante del presupuesto del Programa.

54. Un experto compartió la experiencia de su país en la difusión de los resultados del examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor de su país. En el examen participaron cientos de representantes de autoridades gubernamentales, el sector privado, grupos de consumidores y el mundo académico, lo que había conducido a un alto índice de aplicación de las recomendaciones del examen entre homólogos.

Examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor de Indonesia

(Tema 3 c) del programa)

55. En relación con este tema del programa, el Grupo Intergubernamental de Expertos llevó a cabo su segundo examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor, que fue el de Indonesia. La delegación de Indonesia estuvo encabezada por el Presidente del Organismo Nacional de Protección del Consumidor de Indonesia. Los revisores fueron la Secretaría Nacional del Consumidor del Brasil, el Embajador y Representante Permanente de la India y el asesor de la Comisionada de Consumidores de la Dirección General de Justicia y Consumidores de la Comisión Europea. La sesión estuvo presidida por el Presidente de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Perú.

56. El representante de Indonesia describió a grandes rasgos el sistema de protección del consumidor en su país, incluidos el alcance y los principios más importantes del marco jurídico de protección del consumidor, centrándose en la Ley núm. 8 de Protección del Consumidor (1999). Destacó las recientes iniciativas de reforma emprendidas por los organismos gubernamentales competentes, incluidos los avances en la elaboración de una nueva hoja de ruta para el comercio electrónico y la labor encaminada a la elaboración de una reglamentación gubernamental sobre la recopilación y protección de los datos personales. Se esperaba que el examen entre homólogos sustentara los esfuerzos en curso para enmendar o revisar la legislación vigente en materia de protección del consumidor, centrándose en abordar las repercusiones de una mayor digitalización, así como la necesidad de la cooperación transfronteriza en materia de aplicación y promoción. El gran tamaño y crecimiento de la economía indonesia y su extensión geográfica deberían tenerse debidamente en cuenta al formular recomendaciones viables sobre la manera de reforzar el sistema actual de protección del consumidor.

57. Al presentar el examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor de Indonesia (UNCTAD/DITC/CPLP/2019/1)³, funcionarios de la Agencia Alemana de Cooperación Internacional y de la UNCTAD expusieron el marco jurídico e institucional de protección del consumidor del país y resumieron las principales recomendaciones que figuraban en el informe. Indonesia tenía una historia comparativamente larga en materia de protección del consumidor: la primera asociación de consumidores se creó en 1973 y la ley general de protección del consumidor se promulgó en 1999.

³ La sinopsis figura en el documento TD/B/C.I/CPLP/18.

58. En Indonesia, la aplicación de las medidas relativas a la protección del consumidor dependía de un sistema complejo de autoridades del que formaban parte diversos ministerios sectoriales, organismos especializados y reguladores sectoriales, así como entidades dependientes de los gobiernos locales. El Organismo Nacional de Protección del Consumidor era un órgano consultivo del Gobierno, mientras que la Dirección General de Protección del Consumidor y Normas Comerciales, dependiente del Ministerio de Comercio, se encargaba principalmente de la aplicación de las políticas generales de protección del consumidor en Indonesia y de la aplicación de la Ley núm. 8 de Protección del Consumidor, en coordinación con otros ministerios conexos encargados de las cuestiones sectoriales de protección del consumidor. Además, los órganos de solución de controversias en materia de consumo, que actualmente dependían de los gobiernos provinciales, se encargaban de mediar en las diferencias entre consumidores y empresas en un mecanismo extrajudicial. Teniendo esto presente, no solo se necesitaban esfuerzos intersectoriales para aumentar la seguridad de las empresas y los consumidores, sino que el pronunciado proceso de descentralización también planteaba problemas críticos para garantizar una efectiva coherencia horizontal y vertical de las políticas.

59. En el informe se identificaron los siguientes desafíos fundamentales: la aplicación fragmentada a nivel sectorial, con distintos grados de eficacia; mecanismos formales de coordinación limitados entre los ministerios y los organismos competentes con respecto a la formulación de políticas, la aplicación, el seguimiento y la reparación, y la falta de coherencia de las políticas; diferentes enfoques de la solución de controversias y la reparación a nivel subnacional y la falta de seguridad jurídica o transparencia, incluidas las cuestiones de procedimiento; y la debilidad de la cultura de queja entre los indonesios, en particular los consumidores menos prósperos.

60. A pesar de ello, el examen entre homólogos señaló algunas oportunidades importantes: corroborar los esfuerzos legislativos y de reforma mediante el análisis comparado a nivel internacional y las recomendaciones sobre buenas prácticas, una novedad oportuna para el nuevo Gobierno; generar y probar experiencias a partir del proceso de examen entre homólogos para alimentar los foros de la ASEAN, en particular su Comité de Protección del Consumidor, que son pasibles de reproducción en otros países; y el aprovechamiento de los motores de cambio existentes, es decir, la evolución y la dinámica de sectores y casos específicos (debates públicos), así como las tendencias internacionales, como el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea.

61. En el informe se sugirieron varias recomendaciones, que iban desde el perfeccionamiento del ámbito de aplicación de la Ley núm. 8 de Protección del Consumidor mediante disposiciones sectoriales, hasta la mejora y ampliación del mandato del Organismo Nacional de Protección del Consumidor y de los órganos de solución de controversias en materia de consumo para que se ocuparan más eficazmente de las quejas de los consumidores en los planos nacional y subnacional.

62. Durante la sesión de preguntas y respuestas que hubo a continuación, los examinadores entre homólogos (del Brasil, la India y la Unión Europea) pidieron aclaraciones al representante de Indonesia sobre el sistema actual y más detalles sobre los mecanismos existentes de reparación para los consumidores, en vista de que el sistema de gobernanza estaba muy descentralizado y planteaba ciertos problemas a los consumidores para acceder a los tribunales y a los órganos de solución de controversias. También se pidieron más aclaraciones sobre las reglamentaciones para orientar el funcionamiento de esos órganos. En respuesta, el representante de Indonesia dijo que se estaban examinando reformas para fortalecer esos órganos en la próxima enmienda de la legislación y que el Gobierno se estaba beneficiando de las buenas prácticas compartidas por otros países. Para garantizar un enfoque coherente, un decreto del Ministro de Industria y Comercio relativo a la aplicación de las obligaciones y competencias de los órganos de solución de controversias en materia de consumo (2001) establecía las competencias y la composición de dichos órganos.

63. Un experto preguntó cómo se proponía Indonesia abordar las repercusiones del comercio electrónico, en particular las relativas a las solicitudes en línea y las llamadas de telemarketing no solicitadas. En respuesta, el representante de Indonesia dijo que en su país no existía un registro de “no llamar” similar al de los Estados Unidos, pero que se habían

hecho sugerencias para que se incorporaran disposiciones de ese tipo en una futura enmienda de la legislación. El Gobierno había establecido un portal único de denuncias en línea, de conformidad con su estrategia nacional para 2017. Además, se estaba trabajando en la formulación de una reglamentación general de protección de datos. Esas medidas también se incorporarían en el próximo plan de desarrollo de mediano plazo 2019-2024, que proporcionaría orientación sobre el ajuste de las actividades de protección del consumidor en todas las entidades e interesados competentes.

64. En respuesta a otra pregunta, el representante de Indonesia dijo que la Ley núm. 8 de Protección del Consumidor no contenía disposiciones específicas sobre la protección de los consumidores vulnerables. La única ley especializada en ese contexto era la que garantizaba los derechos generales de las personas con discapacidad. Además, la Ley núm. 8 rara vez se utilizaba en los litigios, ya que el Código Civil ofrecía una base más sólida, en particular en los casos de indemnización por daños inmateriales causados a los consumidores.

65. Con respecto a la función y el alcance de las acciones de las asociaciones de consumidores en su país, el representante de Indonesia dijo que esas asociaciones ayudaban a presentar las aportaciones del público para su examen por el Gobierno. Las asociaciones de consumidores también participaban en diversas actividades, como la vigilancia de los mercados, de la que el Ministerio de Comercio era el principal responsable. Además, se realizaron esfuerzos continuos de fomento de la capacidad para desarrollar las competencias no solo de los órganos de solución de controversias, sino también de las asociaciones de consumidores. Si bien las empresas no estaban obligadas específicamente a resolver las quejas internamente, una reglamentación del Ministerio de Comercio de 2019 sobre las disposiciones relativas a las instrucciones sobre el uso y la garantía de servicios completos exigía la creación de un canal para las quejas de los consumidores.

66. Indonesia se beneficiaba de la experiencia de los examinadores entre homólogos y de otros expertos presentes en el actual período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos. Un experto señaló que el marco de protección del consumidor del Brasil se había elaborado utilizando un enfoque sistemático que resolvía los casos durante la fase previa al juicio y que los consumidores disfrutaban del derecho a la privacidad de la información. Otro experto dijo que la Unión Europea había establecido un sistema para tratar las vías de reparación transfronterizas de los consumidores y los mecanismos de solución de controversias que abarcaban más de una jurisdicción. La red de asociaciones de consumidores y órganos alternativos de solución de controversias de la Unión Europea era un mecanismo transfronterizo eficaz. Otro experto se refirió a la educación del consumidor en países densamente poblados como la India y expresó su deseo de recibir información sobre las buenas prácticas para llegar a un número elevado de consumidores y empoderarlos.

67. Un experto afirmó que su Gobierno estaba interesado en cooperar con Indonesia en la protección del consumidor más allá de los vínculos bilaterales y los acuerdos comerciales existentes. Otros expertos reafirmaron su interés en continuar el diálogo y la cooperación iniciados por el examen entre homólogos y su voluntad de hacerlo. En respuesta a una pregunta del representante de Indonesia, un experto dijo que se había realizado un estudio de caso sobre actividades piloto dirigidas a consumidores jóvenes en el Japón y que los resultados y las lecciones extraídas de ese estudio se compartirían con mucho gusto más adelante. Teniendo en cuenta la historia de la protección del consumidor y el derecho de la competencia en todo el mundo, un representante de la sociedad civil dijo que el espíritu de la legislación incluía un cambio de enfoque de una lógica basada principalmente en el mercado a otra basada más en el consumidor.

68. La secretaría de la UNCTAD presentó las líneas generales de un proyecto de asistencia técnica específicamente concebido para la aplicación de las recomendaciones del examen entre homólogos e invitó a otros organismos públicos y asociados para el desarrollo a que prestasen asistencia a Indonesia a fin de que pudiera mejorar las políticas y la capacidad para aplicar la normativa y fomentar una cultura de protección del consumidor. La Agencia Alemana de Cooperación Internacional volvió a confirmar su compromiso de ayudar en las consultas locales con los interesados pertinentes de Indonesia y los países vecinos, canalizar el asesoramiento y participar en otras actividades en los

próximos años, en el marco de un proyecto regional sobre protección del consumidor en la ASEAN denominado Proteger.

Informe de los Grupos de Trabajo sobre la Protección de los Consumidores en el Comercio Electrónico y sobre la Seguridad de los Productos de Consumo
(Tema 3 d) del programa)

Grupo de Trabajo sobre la Protección del Consumidor en el Comercio Electrónico

69. Al presentar el tema del programa, la secretaría dijo que el Grupo de Trabajo sobre la Protección del Consumidor en el Comercio Electrónico había celebrado cinco reuniones virtuales para examinar las prácticas comerciales engañosas y desleales, la educación del consumidor y la orientación empresarial, así como la cooperación internacional en casos transfronterizos.

70. Los representantes de las autoridades encargadas de la competencia de dos Estados miembros describieron la propuesta que habían presentado anteriormente en el Grupo de Trabajo de crear un conjunto de herramientas sobre la aplicación transfronteriza de la legislación en materia de protección del consumidor para las autoridades competentes y pidieron a la UNCTAD que distribuyera un cuestionario preparado por la OCDE a los participantes.

71. La representante del Subgrupo de Trabajo sobre Prácticas Comerciales Engañosas y Desleales dijo que su país había realizado un análisis utilizando las aportaciones hechas por el Grupo de Trabajo y había identificado las prácticas comerciales engañosas e desleales más comunes en el comercio electrónico, incluidos los problemas planteados por las plataformas en línea (divulgación de información y cuestiones de responsabilidad) y las redes sociales (ventas al por menor y divulgación de los productos respaldados por los influencers). Esas prácticas incluían la fijación de precios por goteo, los descuentos falsos, los precios y la comercialización personalizados, la falta de entrega de productos y las demoras en la entrega de los mismos. Como el análisis se basaba en las aportaciones de una muestra limitada de países, la representante del Subgrupo de Trabajo invitó a otros países a que informaran sobre los problemas con que se enfrentaban. Solicitó la prórroga del mandato del Grupo de Trabajo, sobre la base de la ampliación del programa de trabajo.

72. El representante del Subgrupo de Trabajo sobre Educación del Consumidor y Orientación Empresarial presentó una propuesta para elaborar un curso en línea basado en el que impartía la Escuela Argentina de Educación en Consumo y ofreció compartir las experiencias de su país con el Grupo de Trabajo. Otro experto dijo que su país publicaría una guía para influencers en septiembre de 2019.

Grupo de Trabajo sobre la Seguridad de los Productos de Consumo

73. Al presentar los resultados de las cuatro reuniones por teleconferencia celebradas por el Grupo de Trabajo sobre la Seguridad de los Productos de Consumo, la secretaría observó que el objetivo del Grupo de Trabajo era proporcionar un foro para que los Estados miembros, los representantes y los interesados intercambiaran experiencias sobre los mecanismos que podían utilizarse para detectar, reducir al mínimo y abordar los riesgos para la salud y la seguridad de los consumidores causados por productos defectuosos.

74. En el marco del Grupo de Trabajo, los Estados miembros habían decidido trabajar en la definición de la seguridad de los productos compartiendo información sobre las definiciones jurídicas existentes, especialmente las adoptadas por la Unión Europea y la OCDE. También habían decidido trabajar en la clasificación de los productos que examinaría el Grupo de Trabajo, excluyendo a los alimentos y los productos farmacéuticos, y en la clasificación de los productos para niños y los grupos vulnerables de consumidores. Además, el Grupo de Trabajo había examinado los problemas con que se enfrentaban los países en desarrollo en la vigilancia y la detección precoz de los productos inseguros, como los altos niveles de informalidad en los mercados de los países en desarrollo, la superposición de competencias en materia de salud y seguridad de los consumidores de muchas autoridades que impedía la adopción temprana de medidas debido a la falta de información sobre los accidentes y las lesiones causadas por productos defectuosos, la

necesidad de mejorar la legislación para restringir la entrada de productos inseguros rechazados en otros países y la necesidad de formular medidas para que las retiradas de productos inseguros fueran más eficaces, así como la necesidad de contar con nuevos mecanismos de control y evaluación.

75. El Grupo de Trabajo había convenido en proporcionar información a la secretaría sobre los problemas con que se enfrentaban los países en desarrollo en relación con la vigilancia y la detección temprana de productos inseguros y sobre el análisis y la determinación de posibles opciones de políticas para los organismos de protección del consumidor, y en elaborar un calendario común para presentar los resultados en el cuarto período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos.

76. En el Grupo de Trabajo se habían formulado cinco propuestas:

a) Establecer un sistema mundial único de alerta temprana sobre productos de consumo peligrosos que vinculara las redes existentes, a saber: el portal de avisos de retirada de productos Global Recalls de la OCDE, el Sistema de Intercambio Rápido de Información de la Unión Europea y el Sistema Interamericano de Alertas Rápidas de la Organización de los Estados Americanos;

b) Llevar a cabo una encuesta para el mapeo de la reglamentación sobre la seguridad de los productos para su distribución entre los miembros del Grupo de Trabajo;

c) Adoptar la siguiente definición de trabajo de la seguridad de los productos basada en la definición de la OCDE: “Productos de consumo, la categoría de productos destinados a los consumidores o que puedan ser utilizados por ellos. Esta categoría no tiene por objeto abarcar los alimentos, los medicamentos y los dispositivos médicos, y estos productos deberían estar sujetos a una evaluación de riesgos y una gestión de riesgos específicas en marcos reglamentarios distintos”;

d) Elaborar un instrumento internacional para prevenir el vertido de productos de consumo peligrosos;

e) Celebrar una mesa redonda, como parte de la Octava 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, sobre la reunión y el análisis de datos relativos a lesiones como base para elaborar una política informada de seguridad de los productos.

77. La Comisión Europea expresó su interés en organizar una conferencia conjunta con la UNCTAD durante la Semana Internacional de la Seguridad de los Productos en octubre de 2019. La Comisión señaló que podría ser posible dar a los Estados miembros de la UNCTAD acceso a herramientas de seguridad de los productos para mejorar la formulación de políticas nacionales de seguridad de los productos.

78. Además, muchas delegaciones habían expresado su apoyo unánime a la propuesta de pedir al Grupo Intergubernamental de Expertos que prorrogara el mandato del Grupo de Trabajo al menos por un año más.

79. En el debate que tuvo lugar a continuación, varios Estados miembros apoyaron las propuestas de los dos Grupos de Trabajo. Muchas delegaciones agradecieron a la secretaría la creación del Grupo de Trabajo sobre la Seguridad de los Productos y expresaron su apoyo a su labor y a la cooperación con los Estados miembros en el ámbito de la seguridad de los productos.

80. Con respecto al comercio electrónico, un experto dijo que la Unión Europea había presentado en junio de 2018 una iniciativa que podía ser de interés para los Estados miembros y podía entrar en funcionamiento rápidamente. A ese respecto, cuatro mercados internacionales de comercio electrónico habían firmado un compromiso de seguridad de los productos por el que sus países se comprometían a revisar sus obligaciones jurídicas regulares en materia de seguridad de los productos y a revisar los portales mundiales para eliminar los productos peligrosos.

81. Recordando la propuesta de su organización de establecer un mecanismo mundial de solución de controversias en línea para tratar las quejas de los consumidores, un experto

dijo que un mecanismo de ese tipo sería eficaz en función de los costos, rápido y oficioso, y propuso que la secretaría estableciera un grupo de trabajo y una hoja de ruta sobre la solución de controversias en línea a nivel mundial bajo los auspicios de las Naciones Unidas. Consciente de las limitaciones de recursos de la secretaría, sugirió que la labor se realizara en cooperación con los organismos de protección del consumidor interesados.

82. Otra experta dijo que era difícil para algunos interesados, por ejemplo las empresas tabacaleras, abordar la cuestión del consumo sostenible debido a la naturaleza del producto que fabricaban. Sin embargo, su empresa había realizado considerables inversiones destinadas a mejorar los productos, proteger la salud humana y ampliar las posibilidades de elección de los consumidores.

Novedades más recientes en los marcos jurídicos e institucionales y Mapa Mundial de Protección del Consumidor

(Tema 3 e) del programa)

83. La secretaría hizo una presentación sobre el Mapa Mundial de Protección del Consumidor, que se había diseñado para ofrecer una visión actualizada y completa de la protección del consumidor en todo el mundo, determinar las tendencias, los puntos de referencia y los desafíos, y servir de base para los debates sobre la labor futura. Más de 120 Estados miembros ya habían designado puntos de contacto oficiales de conformidad con la directriz 87 de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor y más de 60 habían proporcionado información sobre políticas, instituciones y leyes en materia de protección del consumidor que sirvieron de base para la elaboración del Mapa. Las respuestas se habían desglosado por diversas categorías, lo que permitía a los encargados de formular políticas comprender mejor la realidad actual de la protección del consumidor. Como resultado de ello, se esperaba que más países respondieran a las encuestas relativas al Mapa. La secretaría destacó la contribución positiva de la protección del consumidor al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular los Objetivos 10 y 17. La secretaría propuso utilizar la adopción de políticas de protección del consumidor como indicador de los Objetivos 10 y 17 y utilizar el Mapa como fuente de los datos.

Catálogo virtual de las mejores prácticas internacionales

(Tema 3 f) del programa)

84. Al presentar el tema del programa, la secretaría expresó su agradecimiento al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual del Perú por su generoso y oportuno apoyo al diseño y la preparación de la base de datos, así como a los 11 Estados miembros que habían participado en el proyecto piloto del catálogo virtual de las mejores prácticas internacionales en materia de políticas de competencia y protección del consumidor. La secretaría alentó firmemente a otros Estados miembros a que se sumaran al proyecto a fin de que se pudieran reunir más datos para una mayor difusión de las mejores prácticas internacionales, lo que beneficiaría a los miembros en general y a los interesados en el Grupo Internacional de Expertos.

85. En el debate que tuvo lugar a continuación, un experto preguntó qué procedimiento seguiría la UNCTAD para modificar o añadir un indicador de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La secretaría aclaró que la decisión sería adoptada por otro órgano de las Naciones Unidas sobre la base de la calidad de la propuesta.

Actualización sobre la implementación de las conclusiones convenidas viables del tercer período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor

(Tema 3 g) del programa)

86. Al presentar el tema del programa, la secretaría dijo que las cláusulas operativas 8 a 15 de las conclusiones convenidas aprobadas por el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor en su tercer período de sesiones, que figuraban en el documento TD/B/C.I/CPLP/15, eran viables. Su contenido había sido tratado por la secretaría en sus presentaciones de los temas 3 a), b), d), e) y f) del programa (TD/B/C.I/CPLP/16 y párrafo 88 más abajo), en los documentos TD/B/C.I/CPLP/17 y

TD/B/C.I/CPLP/19, el último de los cuales describía la experiencia de cooperación regional adquirida por conducto del programa COMPAL y el programa para la región de Oriente Medio y África del Norte de la UNCTAD, así como de la cooperación técnica con la Comunidad Económica y Monetaria de África Central.

III. Cuestiones de organización

A. Elección de la Mesa

(Tema 1 del programa)

87. En su sesión plenaria de apertura, celebrada el 8 de julio de 2019, el Grupo Intergubernamental de Expertos eligió Presidente al Sr. Fernando Blanco Muíño (Argentina) y Vicepresidenta-Relatora a la Sra. Lee See Hook (República de Corea).

B. Aprobación del programa y organización de los trabajos

(Tema 2 del programa)

88. También en su sesión plenaria de apertura, el Grupo Intergubernamental de Expertos aprobó el siguiente programa provisional, que figuraba en el documento TD/B/C.I/CPLP/16:

1. Elección de la mesa.
2. Aprobación del programa y organización de los trabajos.
3.
 - a) Contribución de la protección del consumidor al consumo sostenible;
 - b) Examen de las actividades de fomento de la capacidad y asistencia técnica en materia de derecho y política de protección del consumidor;
 - c) Examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor de Indonesia;
 - d) Informe de los Grupos de Trabajo sobre la Protección de los Consumidores en el Comercio Electrónico y sobre la Seguridad de los Productos de Consumo;
 - e) Novedades más recientes en los marcos jurídicos e institucionales y Mapa Mundial de Protección del Consumidor;
 - f) Catálogo virtual de las mejores prácticas internacionales;
 - g) Actualización sobre la implementación de las conclusiones convenidas viables del tercer período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor.
4. Programa provisional de la Octava 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.
5. Aprobación del informe del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor.

C. Programa provisional de la Octava 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

(Tema 4 del programa)

89. En su sesión plenaria de clausura, celebrada el 9 de julio de 2019, el Grupo Intergubernamental de Expertos aprobó los temas relativos al derecho y la política de protección del consumidor que se incluirían en el programa provisional de la Octava 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 (anexo I).

D. Aprobación del informe del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor

(Tema 5 del programa)

90. También en su sesión plenaria de clausura, el Grupo Intergubernamental de Expertos autorizó a la Vicepresidenta-Relatora a finalizar el informe tras la conclusión del período de sesiones.

Anexo I

Temas relativos al derecho y la política de protección del consumidor que se incluirían en el programa provisional de la Octava 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

1. Aplicación de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor.
2. Fortalecimiento de la protección del consumidor en la economía digital.
3. Cooperación internacional entre las autoridades de protección del consumidor en el comercio electrónico.
4. Mejora de la seguridad de los productos de consumo en todo el mundo: buenos datos para buenas políticas.
5. Examen de las actividades de fomento de la capacidad y asistencia técnica.
6. Examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor del Perú.

Anexo II

Asistencia*

1. Asistieron al período de sesiones representantes de los siguientes Estados miembros de la Conferencia:

Afganistán	Japón
Alemania	Jordania
Arabia Saudita	Kenya
Argelia	Malasia
Argentina	Malawi
Australia	Marruecos
Belarús	Myanmar
Bélgica	Namibia
Benin	Nigeria
Bolivia (Estado Plurinacional de)	Noruega
Botswana	Omán
Brasil	Países Bajos
Bulgaria	Pakistán
Burkina Faso	Panamá
Camboya	Paraguay
Chad	Perú
Chile	Portugal
China	Qatar
Colombia	Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte
Comoras	República Árabe Siria
Congo	República de Corea
Costa Rica	República Democrática del Congo
Côte d'Ivoire	República Democrática Popular Lao
Croacia	República Dominicana
Egipto	Seychelles
El Salvador	Sri Lanka
España	Sudáfrica
Estado de Palestina	Suecia
Estados Unidos de América	Suiza
Federación de Rusia	Turquía
Filipinas	Ucrania
Francia	Uzbekistán
Gambia	Viet Nam
Grecia	Yemen
Guatemala	Zambia
Hungría	Zimbabwe
India	
Indonesia	

2. Estuvieron representadas en el período de sesiones las siguientes organizaciones intergubernamentales:

Comisión Económica Euroasiática
Comunidad Económica y Monetaria de África Central
Mercado Común para África Oriental y Meridional
Organización de Cooperación Islámica
Secretaría del Commonwealth
Unión Económica y Monetaria de África Occidental
Unión Europea

* Véase la lista de asistentes en TD/B/C.I/CPLP/INF.4.

3. Estuvieron representadas en el período de sesiones las siguientes organizaciones no gubernamentales:

Categoría General

Consumer Unity and Trust Society International
Consumers International
Global Traders Conference
International Law Association
Organización Internacional de Normalización
