



Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo

Distr. general
3 de agosto de 2021
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
Quinto período de sesiones
Ginebra, 5 y 6 de julio de 2021

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

Celebrado en el Palacio de las Naciones, Ginebra, los días 5 y 6 de julio de 2021

Índice

	<i>Página</i>
I. Conclusiones convenidas	2
II. Resumen de la Presidencia	5
III. Cuestiones de organización	12
Anexos	
I. Programa provisional del sexto período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor	14
II. Asistencia	15



I. Conclusiones convenidas

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

Recordando la resolución aprobada por 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 (Ginebra, octubre de 2020)¹,

Recordando la resolución 74/270 de la Asamblea General, de 2 de abril de 2020, titulada “Solidaridad mundial para luchar contra la enfermedad por coronavirus de 2019 (COVID-19)”,

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 además la resolución 70/186 de la Asamblea General, de 22 de diciembre de 2015, titulada “Protección del consumidor”, en la que se aprobaron las directrices revisadas de las Naciones Unidas para la protección del consumidor,

Tomando nota de la decisión del 14º período de sesiones de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (Nairobi, 2016) en los párrafos 69 y 76 x), según la cual, “asimismo, 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”, y que la UNCTAD debería “seguir ayudando a los países en desarrollo y los países con economías en transición a formular y aplicar políticas y leyes de competencia y protección del consumidor, por ejemplo, mediante exámenes voluntarios entre homólogos y el intercambio de las mejores prácticas, y facilitar la cooperación internacional entre los organismos de defensa de la competencia y protección del consumidor junto con otras organizaciones internacionales pertinentes, teniendo en cuenta las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, en su forma revisada”²,

Reafirmando la importancia fundamental del derecho y la política de protección del consumidor para cumplir los objetivos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, garantizando el acceso de los consumidores a los bienes y servicios esenciales, empoderando a los consumidores y protegiéndolos de las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas y fomentando la educación de los consumidores para que tomen decisiones con mayor conocimiento de causa,

Acogiendo con beneplácito las medidas e intervenciones firmes emprendidas por los Gobiernos en el ámbito de la protección del consumidor mediante actuaciones internacionales, regionales y bilaterales coordinadas para responder a la crisis de la COVID-19 e intentar mitigar su impacto negativo en los mercados nacionales y el bienestar de los consumidores,

Subrayando que el derecho y la política de protección del consumidor son un instrumento clave para combatir las prácticas comerciales desleales, fraudulentas y engañosas en un mundo globalizado e interdependiente, entre otros medios mejorando la transparencia y la rendición de cuentas de las empresas, la movilización de recursos y el empoderamiento de los consumidores, así como proporcionando cauces para la resolución de las controversias, la compensación y la reducción de la pobreza, y promoviendo políticas económicas y sociales inclusivas,

Reconociendo que para perseguir las prácticas comerciales desleales, fraudulentas y engañosas transfronterizas y así lograr un entorno propicio para la protección y el desarrollo

¹ TD/RBP/CONF.9/9.

² TD/519/Add.2.

de los consumidores podrían ser necesarias la cooperación y la aplicación de la legislación tanto internacionales como nacionales,

Reconociendo la necesidad de reforzar la labor de la UNCTAD en materia de derecho y política de protección del consumidor para potenciar su contribución al desarrollo y los beneficios para los consumidores y las empresas,

Reconociendo que unas políticas eficaces que impidan la distribución transfronteriza de productos de consumo considerados inseguros y las prácticas comerciales desleales o engañosas pueden mejorar la confianza de los consumidores y proporcionar unas condiciones más favorables para el desarrollo económico sostenible,

Reconociendo que cada vez son más los Estados miembros que consideran prioritario atender las necesidades de protección de los consumidores vulnerables y desfavorecidos en relación con los servicios públicos, como se recomienda en las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor,

Haciendo notar las importantes contribuciones escritas y orales de las autoridades de protección del consumidor y de otros participantes que enriquecieron los debates durante su quinto período de sesiones,

Tomando nota con aprecio de la documentación preparada por la secretaría de la UNCTAD para su quinto período de sesiones,

1. *Acoge con beneplácito* los esfuerzos realizados por los Estados miembros y por otras partes interesadas con el fin de aplicar las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor y reafirma su compromiso de servir de foro anual y tomar disposiciones para la celebración de consultas multilaterales, debates e intercambios de opiniones entre los Estados miembros sobre los asuntos relacionados con las directrices;

2. *Acoge con beneplácito* la celebración del 15º período de sesiones de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo del 3 al 7 de octubre de 2021; y alienta a los Estados miembros a que contribuyan a adaptar las políticas de protección del consumidor a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible;

3. *Alienta* a los organismos de protección del consumidor a que sigan tomando medidas y emprendiendo iniciativas legislativas, estratégicas y normativas en respuesta a la pandemia de COVID-19 y una vez superada esta, así como coordinándose e intercambiando información a nivel internacional, regional y transfronterizo;

4. *Felicita* al Gobierno de Chile por su examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor, espera que las recomendaciones estratégicas se pongan en práctica con éxito y alienta a los Estados miembros interesados a participar en futuros exámenes voluntarios entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor que aplican las autoridades de protección del consumidor, ya sea como países examinados o como examinadores;

5. *Subraya* el impacto directo y positivo que tiene la aprobación de políticas de protección del consumidor por los Estados miembros en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular en la reducción de las desigualdades dentro de los países y entre ellos y en el fortalecimiento de los medios de aplicación y la revitalización de la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible;

6. *Alienta* a los Estados miembros a que garanticen el acceso de los consumidores a los bienes y servicios esenciales, como los servicios públicos, prestando especial atención a las necesidades de los consumidores vulnerables y desfavorecidos, dialogando con todos los actores públicos y privados pertinentes;

7. *Reconoce* el importante papel de las partes interesadas, según proceda, en particular en lo que respecta a las políticas inclusivas de protección del consumidor; acoge con beneplácito la participación de las autoridades en materia de protección del consumidor, las asociaciones de consumidores, la sociedad civil, los representantes del mundo empresarial y la industria y las universidades en las deliberaciones de los períodos de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor; y

alienta a estos participantes a que presenten documentos y contribuciones por escrito antes de los períodos de sesiones;

8. *Alienta* a las partes que corresponda a que prosigan el proceso de reunión de información sobre el marco jurídico e institucional de protección del consumidor, y pide en particular que se continúe elaborando el mapa mundial de protección del consumidor de la UNCTAD; e invita a todos los Estados miembros a que participen en su finalización y actualización;

9. *Pone de relieve* la importancia de la cooperación regional en la aplicación del derecho y la política de protección del consumidor; invita a las autoridades de protección del consumidor a que refuercen su marco legislativo nacional relativo a la cooperación internacional, regional y bilateral, a la luz de las directrices 79 a 94; y solicita a la secretaría de la UNCTAD que siga estudiando, reuniendo y promoviendo las mejores prácticas de cooperación internacional;

10. *Acoge con beneplácito* las iniciativas emprendidas por los Estados miembros a título individual, la UNCTAD y otras organizaciones y redes para crear capacidad y fortalecer las instituciones en el ámbito de la protección del consumidor; y exhorta a todas las partes interesadas a que trabajen juntas y determinen y refuercen las sinergias;

11. *Decide* renovar el mandato del grupo de trabajo sobre la protección del consumidor en el comercio electrónico y le encarga que siga ocupándose de las prácticas engañosas y desleales, la educación de los consumidores y la orientación a las empresas y la cooperación transfronteriza en materia de aplicación de la legislación, a la luz de las directrices 63 a 65, facilite el intercambio de información y de las mejores prácticas entre las autoridades de protección del consumidor de los Estados miembros en estos ámbitos e informe sobre su labor al Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor en su sexto período de sesiones, en 2022;

12. *Decide* renovar el mandato del grupo de trabajo sobre la seguridad de los productos de consumo y le encarga que siga ocupándose de fortalecer los marcos de seguridad de los productos de consumo a nivel regional y nacional y de mejorar la cooperación internacional para proteger a los consumidores de los peligros para su salud y su seguridad, proponga modalidades para poner en práctica la recomendación sobre la prevención de la distribución transfronteriza de productos de consumo considerados inseguros e informe sobre la continuación de su labor al Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor en su sexto período de sesiones;

13. *Decide* renovar el mandato del grupo de trabajo sobre las modalidades de los exámenes voluntarios entre homólogos del derecho y la política de defensa de la competencia y protección del consumidor organizados por la UNCTAD, abierto a los Estados miembros con carácter voluntario, sin ninguna repercusión financiera para el presupuesto ordinario de las Naciones Unidas, y le encarga que analice y mejore los procedimientos y la metodología existentes e informe de su labor al Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor en su sexto período de sesiones;

14. *Solicita* a la secretaría de la UNCTAD que, de acuerdo con la directriz 97 b), prepare informes y estudios como documentación de base para el sexto período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor sobre los siguientes temas:

a) Modalidades de aplicación de la recomendación sobre la prevención de la distribución transfronteriza de productos de consumo considerados inseguros;

b) Protección del consumidor en el ámbito financiero, fomentando su educación y alfabetización financieras;

15. *Solicita* a la secretaría de la UNCTAD que facilite consultas y el intercambio de opiniones entre los Estados miembros sobre el tema de la protección del consumidor en la prestación de servicios sanitarios;

16. *Solicita* a la secretaría de la UNCTAD que prepare, para examinarlo en el sexto período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de

Protección del Consumidor, un examen actualizado del fomento de la capacidad y la asistencia técnica en materia de derecho y política de protección del consumidor que incluya una evaluación de impacto;

17. *Solicita* a la secretaría de la UNCTAD que siga recopilando una lista de personas de contacto de las autoridades de protección del consumidor para facilitar la cooperación de acuerdo con la directriz 87;

18. *Hace notar con aprecio* las contribuciones voluntarias (financieras y de otro tipo) recibidas de los Estados miembros; invita a los Estados miembros a que sigan ayudando a la UNCTAD, de forma voluntaria, con sus actividades de fomento de la capacidad y cooperación técnica proporcionando personal experto, instalaciones de capacitación y recursos financieros o de otro tipo; y solicita a la secretaría de la UNCTAD que prosiga las actividades de fomento de la capacidad y cooperación técnica, incluida la capacitación, y que, en la medida de lo posible, se concentre en maximizar el impacto de esas actividades en todos los países interesados.

*Sesión plenaria de clausura
6 de julio de 2021*

II. Resumen de la Presidencia

A. Sesión plenaria de apertura

1. El quinto período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor se celebró en el Palacio de las Naciones, Ginebra, los días 5 y 6 de julio de 2021, tanto en formato virtual como presencial. Asistieron a los debates de alto nivel representantes de 73 países y 7 organizaciones intergubernamentales, incluidos jefes y jefas de las autoridades de protección del consumidor y de la competencia, así como 6 organizaciones no gubernamentales.

2. En su discurso de apertura, la Secretaria General Interina de la UNCTAD dijo que, en el contexto de la pandemia de COVID-19, los Estados estaban pasando de una situación de emergencia a una respuesta de recuperación. Los primeros problemas que habían enfrentado las autoridades de protección del consumidor y de la competencia habían sido la escasez de productos de consumo esenciales relacionados con la higiene, como mascarillas y desinfectantes para las manos, y la subida de precios de algunos productos básicos de consumo cotidiano. Muchos países habían tomado medidas sancionadoras o reguladoras para evitar la subida de precios, y algunos habían establecido precios máximos de referencia para una cesta de productos de consumo básicos y topes para que los artículos de higiene personal y de limpieza se mantuvieran a los precios vigentes antes de la pandemia. La respuesta de recuperación englobaba los principios según los cuales los consumidores debían disfrutar de un nivel de protección en Internet no inferior al que se les ofrecía en las demás transacciones, que tenían derecho a productos no peligrosos y que debían tener acceso a mecanismos de resolución de controversias justos, eficaces, transparentes e imparciales, especialmente en Internet. En este contexto, las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor seguían siendo un instrumento pertinente para los Gobiernos que buscaban mejorar la protección de los consumidores a mediano y largo plazo. La Secretaria General Interina añadió que la oportunidad que tenían los Gobiernos actualmente de sentar las bases de unos mercados más justos e inclusivos solo se presentaba una vez por siglo. Para ello podrían apoyarse en dos revoluciones económicas en curso: la revolución verde y la revolución digital. Para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible era preciso redoblar los esfuerzos de todas las partes interesadas: Gobiernos, empresas y sociedad civil. Pero, sobre todo, los consumidores debían ser los protagonistas. La pandemia había empujado a los consumidores a un entorno digital que todavía no era todo lo seguro y acogedor que debería ser, y la brecha digital dentro de los países y entre ellos era una realidad que debía ser combatida. La Secretaria General Interina subrayó que, para situar los intereses de los consumidores en lo más alto de las prioridades políticas, era importante ser ambiciosos y realistas. Los consumidores digitales necesitaban más protección y las empresas en línea debían comprometerse a mejorar los conocimientos de los consumidores y a defender sus

derechos, así como a garantizar la seguridad de los productos en línea y a facilitar la resolución de controversias para los consumidores. Por último, el consumo sostenible debía ser una opción accesible para los consumidores, brindándoles la oportunidad de contribuir a una economía más verde y a una producción y un consumo responsables. En este sentido, era necesario mejorar la cooperación internacional para que las prácticas abusivas de los comerciantes de todo el mundo pudieran ser perseguidas mediante iniciativas conjuntas y coordinadas de aplicación de la legislación, y así proteger a los consumidores en todo el mundo.

B. Informe de la aplicación de las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor por los Estados miembros y las partes interesadas pertinentes

(Tema 3 del programa)

3. De acuerdo con el párrafo 97 a) de las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, el Grupo Intergubernamental de Expertos escuchó las intervenciones de Estados miembros y de otras partes interesadas sobre la aplicación de las directrices. Los ponentes fueron la Secretaría Nacional de Protección del Consumidor del Ministerio de Justicia del Brasil; un Secretario de Estado del Ministerio Federal de Justicia y Protección del Consumidor de Alemania; el Secretario de Estado de Comercio, Servicios y Protección del Consumidor del Ministerio de Economía y Transición Digital de Portugal; un Viceministro del Ministerio de Desarrollo Económico de Italia; la Subsecretaria de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores de la Argentina; y el Asesor del Viceministro de Comercio de la Arabia Saudita.

4. La primera ponente presentó los logros obtenidos por el Brasil mediante la utilización de un mecanismo de resolución de controversias en línea para los consumidores, que estaba en funcionamiento desde 2015. En 2020, el Brasil había hecho obligatoria la participación en este mecanismo para las empresas de alcance nacional o regional en los sectores de los servicios públicos y esenciales; las plataformas digitales en los sectores de la entrega de alimentos y el transporte individual y colectivo; y las 200 empresas con el mayor número de reclamaciones registradas en el sistema nacional de defensa del consumidor.

5. El segundo ponente destacó que la pandemia seguía haciendo estragos en la vida de los consumidores. Hizo hincapié en la importancia de la cooperación internacional en cuestiones como la lucha contra el calentamiento de la Tierra, la conservación del medio ambiente y la biodiversidad mediante la promoción del consumo sostenible y la superación de las desigualdades mundiales mediante el apoyo a los consumidores vulnerables, todo ello en pro de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

6. El tercer ponente afirmó que el multilateralismo era un vector fundamental para superar los retos colectivos que enfrentaban los Gobiernos, los consumidores, las empresas y la sociedad civil. Era necesario adaptar las herramientas normativas e institucionales a la transformación digital. Una de las prioridades debía ser proteger a los consumidores vulnerables de las prácticas depredadoras, entre otros medios promoviendo la prevención del sobreendeudamiento y proporcionando medidas de apoyo para cuando se produjera.

7. El cuarto ponente presentó los resultados de la presidencia de Italia del Grupo de los 20 en el ámbito de la protección del consumidor, en particular el Foro de Múltiples Partes Interesadas sobre la Concienciación y la Protección de los Consumidores y la Cadena de Bloques para la Trazabilidad en la Economía Digital, y, a este respecto, expresó su agradecimiento a la UNCTAD por la ayuda proporcionada para organizarlo. En Italia se había seguido prestando gran atención a la protección de los consumidores en la economía digital, que se consideraba fundamental en vista del aumento de las transacciones en línea durante la pandemia, entre otras cosas.

8. La quinta ponente destacó la evolución reciente de la protección de los consumidores hipervulnerables, es decir, aquellos consumidores que se consideraban en situación de vulnerabilidad por su edad, género o estado de salud física o mental o por circunstancias sociales, económicas, étnicas o culturales que conllevaran especiales dificultades para ejercer

plenamente sus derechos como consumidores. Las iniciativas de protección del consumidor en la Argentina priorizaban a estos consumidores.

9. El sexto ponente detalló las prioridades de la Arabia Saudita en cuanto a la aplicación de las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, que incluían la privacidad y la protección de los datos de los consumidores; el comercio electrónico; el acceso a los bienes y servicios esenciales; la protección de los consumidores vulnerables y desfavorecidos; la información a los consumidores y su educación; y la protección de la salud, la seguridad y el bienestar de los consumidores. Señaló que se estaba redactando una nueva ley que establecería mecanismos de resolución alternativa y en línea de controversias para los consumidores.

C. Novedades más recientes en los marcos jurídicos e institucionales: mapa mundial de protección del consumidor de la UNCTAD

(Tema 4 del programa)

10. La secretaría de la UNCTAD presentó el mapa mundial de protección del consumidor de la UNCTAD, que mostraba información de 102 Estados miembros³. El sitio web, abierto a las contribuciones de todos los Estados miembros, servía de estudio del marco jurídico e institucional de la protección del consumidor. Ofrecería una imagen actualizada y completa de la protección del consumidor en todo el mundo, señalaría las tendencias y los puntos de referencia, así como los retos, y contribuiría a los debates sobre la labor futura.

D. Informes de los grupos de trabajo sobre: a) la seguridad de los productos de consumo: modalidades de prevención de la distribución transfronteriza de productos de consumo inseguros; b) la protección de los consumidores en el comercio electrónico

(Tema 5 del programa)

Informe del grupo de trabajo sobre las modalidades de los exámenes voluntarios entre homólogos del derecho y la política de defensa de la competencia y protección del consumidor organizados por la UNCTAD

(Tema 6 del programa)

11. La secretaría de la UNCTAD presentó los informes de los grupos de trabajo. Varios delegados expresaron su felicitación a la UNCTAD por la labor realizada y solicitaron la continuación de estos grupos de trabajo.

E. La necesidad de protección de los consumidores vulnerables y desfavorecidos en relación con los servicios públicos

(Tema 7 del programa)

12. En relación con este tema del programa, el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor celebró un coloquio. Para abrir el debate, la secretaría de la UNCTAD presentó el documento de antecedentes sobre la necesidad de protección de los consumidores vulnerables y desfavorecidos en relación con los servicios públicos (TD/B/C.I/CPLP/22). Los ponentes del coloquio fueron la Directora General de Consumo del Ministerio de Economía y Transición Digital de Portugal; la Comisionada Adjunta de la Comisión Nacional de Consumo de Sudáfrica; una investigadora del Departamento de Normas de Malasia; la Directora General de Consumers International; y el Director de Práctica de Desarrollo Digital del Banco Mundial.

³ Véase <https://unctadwcpm.org>.

13. La primera ponente destacó que el concepto de consumidor vulnerable difería de una jurisdicción a otra, según había revelado una encuesta realizada por el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor. Señaló el creciente nivel de preocupación con respecto a los consumidores desfavorecidos e hizo hincapié en la necesidad de adoptar más medidas desde el punto de vista jurídico.

14. La segunda ponente dio ejemplos de vulnerabilidad social en los sectores de los servicios públicos. Los consumidores vulnerables y marginados a menudo carecían de acceso y herramientas para hacer frente a las desventajas en relación con los servicios públicos, que incluían el agua, la electricidad y las telecomunicaciones. La mayoría de las reclamaciones de los consumidores en relación con el acceso, la facturación y el suministro errático estaban relacionadas con el agua y la electricidad.

15. La tercera ponente subrayó la necesidad de contar con criterios y normas para proporcionar una información adecuada y fiable a los consumidores, e indicó que la legislación debería tratar de proteger a los consumidores vulnerables desde diferentes ángulos, por ejemplo mediante la ley de protección del consumidor o la ley de servicios esenciales.

16. La cuarta ponente señaló que la cuestión de los consumidores vulnerables no solo afectaba a las personas de los países de bajos ingresos, sino que era pertinente e importante en la mayoría de los países. No se conocían los costos reales del consumo sostenible y era importante estudiar si el consumo sostenible era solo para los países que podían permitirse ponerlo en práctica.

17. El quinto ponente destacó que los pobres tenían los niveles más bajos de acceso a los servicios públicos y pagaban los precios más altos, debido a que tenían que recurrir a medios artesanales y al autoabastecimiento. A este respecto, el Banco Mundial recomendaba poner el foco de las políticas en una estrategia en favor de los pobres.

18. Los ponentes coincidieron en que la protección de los consumidores vulnerables y desfavorecidos debía convertirse en una prioridad para los poderes públicos y que debían diseñarse políticas específicas para ayudar a los grupos vulnerables y desfavorecidos y aplicar medidas especiales para proporcionarles asistencia financiera y no financiera. Se debían adoptar medidas legislativas a este respecto, y los ponentes destacaron los principios de la protección por las autoridades de los consumidores vulnerables en los sectores de los servicios públicos, en particular en lo relativo al acceso, la calidad, la asequibilidad y los mecanismos efectivos de resolución de controversias y a la aplicación de la legislación. Además, hicieron hincapié en la importancia de la educación, la sensibilización y el intercambio de información y mejores prácticas para abordar mejor los problemas que afectaban a los consumidores vulnerables y desfavorecidos.

19. Durante el debate subsiguiente, varios expertos y expertas destacaron la importancia de intercambiar información y mejores prácticas para abordar mejor los obstáculos jurídicos y legislativos en relación con los consumidores vulnerables y desfavorecidos, y señalaron la importancia del asesoramiento financiero y de los centros de ayuda a dichos consumidores. Una delegación señaló que la UNCTAD estaba en condiciones de proporcionar orientación y apoyo a los países en desarrollo. Otra delegación destacó la importancia de la cooperación regional para sensibilizar a los consumidores vulnerables. Una delegación se refirió a las vulnerabilidades de los consumidores en relación con el crédito financiero y la atención sanitaria. Algunas delegaciones destacaron la importancia de los mecanismos de resolución de controversias para atender las reclamaciones de los consumidores. Los ponentes, en relación con la labor de la UNCTAD de ayuda a los Estados miembros para atender las necesidades de los consumidores vulnerables y desfavorecidos, afirmaron que la UNCTAD ofrecía una importante plataforma de debate político y de intercambio de experiencias y mejores prácticas. Algunos ponentes pidieron a la UNCTAD que publicara una recomendación sobre los consumidores vulnerables y desfavorecidos en relación con los servicios públicos.

F. Las leyes, políticas y normativas de protección del consumidor en respuesta a la pandemia de COVID-19 y después de esta

(Tema 8 del programa)

20. En relación con este tema del programa, el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor celebró un coloquio. Para abrir el debate, la secretaría de la UNCTAD presentó el documento de antecedentes sobre las leyes, políticas y normativas de protección del consumidor en respuesta a la pandemia de COVID-19 y después de esta (TD/B/C.I/CPLP/23). Los ponentes del coloquio fueron la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia; la Jefa del Departamento de Protección del Consumidor y Control de la Publicidad del Ministerio de Regulación Antimonopolio y Comercio de Belarús; el Director de Defensa de la Competencia y Protección del Consumidor de la Autoridad de Defensa de la Competencia de Kenia; y una Asesora Jurídica Superior del Organismo de Protección del Consumidor de Suecia.

21. Durante el coloquio, los ponentes hicieron especial hincapié en los desafíos para los consumidores relacionados con el comercio electrónico y señalaron el aumento del número de reclamaciones en este sector debido a su crecimiento durante la pandemia. Esto había puesto de manifiesto que la confianza era un componente esencial del comercio electrónico y la necesidad de garantizar mediante la regulación que las empresas de venta en línea respondieran a las reclamaciones de los consumidores. Una ponente afirmó que deberían estudiarse mecanismos alternativos para tramitar las reclamaciones de los consumidores en línea, además de concienciar a los consumidores sobre sus derechos. Otra ponente planteó la cuestión de la responsabilidad de las plataformas digitales en el comercio electrónico, que requería mecanismos transfronterizos sólidos para promover las mejores prácticas y normas y resolver las controversias transfronterizas, frecuentes en el comercio electrónico, mediante plataformas de resolución de controversias en línea, como también destacó otra ponente. Una ponente afirmó que la cooperación intersectorial también era clave para proteger a los agentes del mercado. Otra ponente señaló que debía reforzarse la cooperación internacional y regional, también en materia de protección del consumidor, para garantizar que las cadenas de suministro no sufrieran interrupciones en tiempos de crisis. Los ponentes destacaron la utilidad de aprender de las buenas prácticas en diferentes regiones. Una ponente destacó la importancia de la cooperación transfronteriza en materia de aplicación de la legislación y señaló los problemas que existían al respecto, como la falta de marcos jurídicos para la cooperación, de conocimiento de los marcos jurídicos y las prioridades de otras jurisdicciones, de recursos y de capacidades lingüísticas. La mayoría de los ponentes señalaron que los enfoques regionales de la protección del consumidor eran instrumentos importantes y que se debía aumentar la concienciación al respecto, ya que la comprensión mutua fomentaría la cooperación internacional.

22. Durante el debate subsiguiente, las delegaciones dieron a conocer las experiencias nacionales y las medidas de protección de los consumidores aplicadas en respuesta a la pandemia. En algunos países se habían utilizado mecanismos de resolución de controversias en línea, como en el Brasil, y otros países habían creado líneas telefónicas de atención al consumidor para presentar reclamaciones en diversos sectores que habían dado lugar a ellas durante la pandemia, como en el Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte. Una delegación se refirió a los sectores afectados por la pandemia en el Reino Unido, como las casas de alquiler vacacional, las reservas de bodas, los paquetes de vuelos y los servicios de viajes y cuidado de niños, y a la aplicación a este respecto de una parte del derecho infrautilizada, a saber, la doctrina de *common law* de la frustración, mediante la cual se podía reembolsar a las partes y deducir los gastos de tramitación. Otra delegación informó sobre las recomendaciones adoptadas para definir los principios de las prácticas comerciales leales con respecto a los consumidores. Un experto pidió a la UNCTAD que publicara directrices sobre el turismo basadas en la directriz 78 de las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, en consonancia con la nota de asesoramiento sobre los derechos de los consumidores publicada en junio de 2020⁴. Por último, una delegación señaló que las

⁴ Véase <https://unctad.org/news/airlines-must-respect-consumers-rights>.

directrices tendrían que aplicarse en mayor medida tras la pandemia, en particular en ámbitos como la economía digital, la protección de datos y la seguridad de la información, las transacciones electrónicas, la seguridad de los sistemas de pago, la seguridad alimentaria y el turismo.

G. Examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor de Chile

(Tema 9 del programa)

23. Para iniciar el examen voluntario entre homólogos, la secretaría de la UNCTAD presentó las principales conclusiones y recomendaciones del informe de antecedentes sobre los marcos jurídico, político e institucional de la protección de los consumidores en Chile (TD/B/C.I/CPLP/24). La Constitución de Chile no contemplaba la protección de los derechos de los consumidores, pero la Ley de Protección del Consumidor de 1997 establecía normas para dicha protección. Los programas de información y educación de los consumidores del Servicio Nacional del Consumidor, así como su gestión de las reclamaciones, habían sido bien recibidos por las empresas y los consumidores, y su interpretación de la normativa servía de referencia para muchos otros organismos con competencia en este ámbito. Entre las recomendaciones del informe figuraban la necesidad de mejorar la resolución de controversias en línea, especialmente en el comercio electrónico; incluir los intereses de los consumidores en las políticas públicas; ofrecer una mejor capacitación a la judicatura; y coordinarse con las asociaciones de consumidores. En las recomendaciones se hacía especial hincapié en la necesidad de incluir la protección de los consumidores en el plano constitucional; tener en cuenta los derechos e intereses de los consumidores al diseñar las políticas públicas; y reforzar las instituciones interesadas en la protección de los consumidores, como el poder judicial y las administraciones locales. Actuaron de examinadores los representantes de los Gobiernos de Alemania, los Estados Unidos de América y la República de Corea.

24. El Ministro de Economía, Fomento y Turismo de Chile subrayó la importancia del examen entre homólogos y la importante función del Servicio Nacional del Consumidor como organismo competente en la gestión de la política de protección de los consumidores de Chile, y destacó su perfil innovador y flexible. El Ministro destacó la importancia fundamental de los consumidores como actores del desarrollo económico.

25. En respuesta a una pregunta de un examinador sobre el aumento de las reclamaciones de los consumidores a raíz de la pandemia, el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor de Chile detalló las nuevas prioridades del Servicio, que incluían el fortalecimiento de la tramitación de las reclamaciones gracias al uso de las nuevas tecnologías, entre otros medios. Con respecto a una pregunta sobre la protección de los consumidores de edad avanzada, el Director señaló que el Servicio había observado un aumento de las reclamaciones de consumidores mayores (de más de 60 años) relacionadas con transacciones en línea, en particular de servicios de telecomunicaciones y servicios financieros. El Servicio estaba aumentando los conocimientos de los consumidores mayores de manera que estuvieran preparados para la economía digital.

26. En respuesta a una pregunta de otro examinador sobre el sistema de atención al cliente que ofrece el Servicio Nacional del Consumidor, el Director indicó que la plataforma era gratuita tanto para las empresas como para los consumidores, y que la duración media del procedimiento era de 18 días. El servicio era supervisado para garantizar el cumplimiento de la legislación en materia de protección del consumidor. En cuanto a las compensaciones colectivas, el Servicio tenía amplias competencias para iniciar acciones colectivas ante los tribunales que defienden los intereses de los consumidores. Los procedimientos se regían por un sistema de autoexclusión, es decir, todos los consumidores afectados podían beneficiarse de una sentencia colectiva. Por último, en respuesta a una pregunta del examinador sobre los cauces mediante los cuales se transmitía la información a los consumidores, el Director señaló que el Servicio Nacional del Consumidor utilizaba su sitio web, los medios sociales y las experiencias de los usuarios para que las campañas de información tuvieran un efecto multiplicador.

27. En relación con una pregunta de otro examinador sobre las prioridades de investigación y las estrategias para llegar a los consumidores, el Director describió varios métodos por los que se determinaban las prioridades, como entrevistas, encuestas y percepciones conductuales. La protección de los consumidores vulnerables y desfavorecidos era una de las principales prioridades del Servicio Nacional del Consumidor. Por último, la amplia cobertura mediática de las actividades del Servicio lo había convertido en una de las instituciones públicas mejor consideradas.

28. Los examinadores aportaron ejemplos de experiencias nacionales. Alemania financiaba a las asociaciones de consumidores a través de una federación de centros de asesoramiento del consumidor y de asociaciones de consumidores para compensar los déficits de información de los consumidores y, al mismo tiempo, mejorar las competencias de los consumidores y promover la defensa de sus intereses. La República de Corea se había propuesto proteger a los consumidores de edad avanzada, de manera que el asesoramiento que les prestaba había aumentado hasta representar el 12,7 % del total del asesoramiento proporcionado a los consumidores en 2020. El enfoque aplicado por los Estados Unidos de dar prioridad a la aplicación de la legislación se debía en gran parte al hecho de que la autoridad de protección del consumidor no estaba obligada a mediar o resolver todas las reclamaciones y podía centrarse en los casos de gran impacto.

29. Los examinadores formularon preguntas sobre los programas de cumplimiento voluntario y el impacto del malestar social en la política de protección del consumidor. El Director informó de que el Servicio Nacional del Consumidor tenía competencias para comprobar que esos programas fueran auténticos, de modo que pudieran conducir a la reducción de las sanciones, y señaló que el Servicio había multiplicado los cauces de comunicación con los consumidores y otras partes interesadas para atender las nuevas expectativas de los ciudadanos. En respuesta a una pregunta sobre las iniciativas legislativas y reguladoras que la Comisión Europea consideraba más importantes para mejorar la capacidad de los países de América Latina de cooperar a nivel internacional, se señaló como referencia el reglamento de cooperación en materia de protección de los consumidores de la Unión Europea. Algunas delegaciones felicitaron a Chile por el examen entre homólogos y preguntaron por las medidas que había tomado en el campo de las telecomunicaciones y en otros sectores en que la pandemia había tenido un efecto más profundo. El Director detalló diversas iniciativas en esos ámbitos, en particular relativas a la tramitación de reclamaciones y a la realización de campañas de información y educación.

30. La secretaría de la UNCTAD presentó una propuesta de proyecto de asistencia técnica para poner en práctica las recomendaciones del examen entre homólogos con el objetivo general de mejorar los marcos legislativo e institucional de protección del consumidor de Chile. En particular, el proyecto trataría de mejorar la coordinación de las políticas entre las partes interesadas y desarrollar las capacidades del personal.

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

(Tema 10 del programa)

31. En relación con este tema del programa, el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor celebró un coloquio. Para abrir el debate, la secretaría de la UNCTAD presentó el documento de antecedentes sobre el examen de las actividades de fomento de la capacidad y asistencia técnica en materia de derecho y política de protección del consumidor (TD/B/C.I/CPLP/25–TD/B/C.I/CLP/60). Los ponentes del coloquio fueron la Secretaria Nacional de Protección del Consumidor del Ministerio de Justicia del Brasil; la Jefa del Servicio Federal de Vigilancia de la Protección de los Derechos del Consumidor y el Bienestar Humano de la Federación de Rusia; y un Oficial de Asuntos Económicos de la Comisión Económica para África. Los ponentes expresaron sus opiniones sobre los retos que enfrentaban las autoridades de protección del consumidor en los países en desarrollo durante la pandemia y la asistencia técnica que podría proporcionar la UNCTAD.

32. La Secretaría Nacional de Protección del Consumidor del Brasil destacó que la pandemia representaba un gran reto para la autoridad de protección del consumidor y había modificado el comportamiento de los consumidores. Detalló las experiencias de control de las cadenas de suministro de los productos relacionados con la salud y de los aumentos de precios en el mercado en un momento de demanda inusualmente alta de determinados productos. La autoridad había firmado un acuerdo de cooperación con la Dirección Nacional de Protección de Datos para emprender acciones conjuntas sobre cuestiones relacionadas con la protección de los datos personales y de los consumidores. Por último, la ponente señaló que la UNCTAD servía de importante foro para intercambiar experiencias, impartir conocimientos a los consumidores y formar a las autoridades de protección del consumidor.

33. La Jefa del Servicio Federal de Vigilancia de la Protección de los Derechos del Consumidor y el Bienestar Humano de la Federación de Rusia destacó la utilidad de las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor y señaló que la Federación Rusa había estudiado y propuesto enmiendas a las normas de protección de los consumidores, como la introducción de un mecanismo de resolución de controversias en línea.

34. El Oficial de Asuntos Económicos de la Comisión Económica para África señaló el impacto de la pandemia en los países africanos y destacó que la situación había expuesto a los consumidores vulnerables a más riesgos pero que, al mismo tiempo, la pandemia podía ser un reto y ofrecer oportunidades. El ponente ofreció un ejemplo de Rwanda, donde se había iniciado un proyecto de entrega de medicamentos con drones, que era eficiente y reducía los costos logísticos.

35. Durante el debate subsiguiente, un experto subrayó la importancia de los mecanismos de resolución de controversias en línea. Por último, una delegación señaló la necesidad de que la UNCTAD apoyase la creación de normativas o de un marco jurídico para garantizar el respeto de los derechos de los consumidores en las transacciones transfronterizas de comercio electrónico.

III. Cuestiones de organización

A. Elección de la Mesa (Tema 1 del programa)

36. En su sesión plenaria de apertura, celebrada el 5 de julio de 2021, el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor eligió al Sr. Khalil ur Rahman Hashmi (Pakistán) como Presidente y a la Sra. Thi Tuyet Mai Le (Viet Nam) como Vicepresidenta-Relatora.

B. Aprobación del programa y organización de los trabajos (Tema 2 del programa)

37. También en su sesión plenaria de apertura, el Grupo Intergubernamental de Expertos aprobó el programa provisional del período de sesiones (TD/B/C.I/CPLP/21). El programa fue el siguiente:

1. Elección de la Mesa.
2. Aprobación del programa y organización de los trabajos.
3. Informe de la aplicación de las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor por los Estados miembros y las partes interesadas pertinentes.
4. Novedades más recientes en los marcos jurídicos e institucionales: mapa mundial de protección del consumidor de la UNCTAD.

5. Informe de los grupos de trabajo sobre:
 - a) La seguridad de los productos de consumo: modalidades de prevención de la distribución transfronteriza de productos de consumo inseguros;
 - b) La protección de los consumidores en el comercio electrónico.
6. Informe del grupo de trabajo sobre las modalidades de los exámenes voluntarios entre homólogos del derecho y la política de defensa de la competencia y protección del consumidor organizados por la UNCTAD.
7. La necesidad de protección de los consumidores vulnerables y desfavorecidos en relación con los servicios públicos.
8. Las leyes, políticas y normativas de protección del consumidor en respuesta a la pandemia de COVID-19 y después de esta.
9. Examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor de Chile.
10. Examen de las actividades de fomento de la capacidad y asistencia técnica en materia de derecho y política de protección del consumidor.
11. Programa provisional del sexto período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor.
12. Aprobación del informe del quinto período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor.

C. Programa provisional del sexto período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor

(Tema 11 del programa)

38. En su sesión plenaria de clausura, celebrada el 6 de julio de 2021, el Grupo Intergubernamental de Expertos aprobó el programa provisional del sexto período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor (anexo I).

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

(Tema 12 del programa)

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

Anexo I

Programa provisional del sexto período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor

1. Elección de la Mesa.
2. Aprobación del programa y organización de los trabajos.
3. Informe sobre la aplicación de las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor por los Estados miembros y las partes interesadas pertinentes.
4. Novedades más recientes en los marcos jurídicos e institucionales: mapa mundial de protección del consumidor de la UNCTAD.
5. Informes de los grupos de trabajo sobre:
 - a) La seguridad de los productos de consumo;
 - b) La protección de los consumidores en el comercio electrónico;
 - c) Las modalidades de los exámenes voluntarios entre homólogos del derecho y la política de defensa de la competencia y protección del consumidor organizados por la UNCTAD.
6. Modalidades de aplicación de la recomendación sobre la prevención de la distribución transfronteriza de productos de consumo considerados inseguros.
7. Protección del consumidor en el ámbito financiero, fomentando su educación y alfabetización financieras.
8. Protección del consumidor en la prestación de servicios sanitarios.
9. Examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor*.
10. Examen de las actividades de fomento de la capacidad y asistencia técnica en materia de derecho y política de protección del consumidor.
11. Programa provisional del séptimo período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor.
12. Aprobación del informe del sexto período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor.

* Estado miembro por determinar.

Anexo II

Asistencia¹

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

Afganistán	Malawi
Albania	Marruecos
Alemania	Mauricio
Arabia Saudita	Nicaragua
Argelia	Níger
Argentina	Nigeria
Armenia	Omán
Australia	Países Bajos
Azerbaiyán	Pakistán
Bahrein	Panamá
Belarús	Perú
Brasil	Portugal
Bulgaria	Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte
Burkina Faso	República de Corea
Chequia	República de Moldova
Chile	República Democrática del Congo
China	República Dominicana
Colombia	República Popular Democrática de Corea
Egipto	Rwanda
España	Serbia
Estado de Palestina	Sudáfrica
Estados Unidos de América	Sudán del Sur
Federación de Rusia	Suecia
Filipinas	Suiza
Gabón	Suriname
Gambia	Tailandia
Guatemala	Timor-Leste
Honduras	Trinidad y Tabago
Hungría	Turquía
Indonesia	Ucrania
Irán (República Islámica del)	Uruguay
Italia	Uzbekistán
Japón	Venezuela (República Bolivariana de)
Kenya	Viet Nam
Kirguistán	Zambia
Líbano	Zimbabwe
Madagascar	

2. Las siguientes organizaciones intergubernamentales estuvieron representadas en el período de sesiones:

Comisión Económica Euroasiática
 Comunidad del Caribe
 Fondo Común para los Productos Básicos
 Mercado Común de África Oriental y Meridional
 Organización de Cooperación Islámica
 Unión Económica y Monetaria de África Occidental
 Unión Europea

¹ En la presente lista figuran únicamente los participantes registrados. La lista de participantes figura en el documento TD/B/C.I/CPLP/INF.5.

3. Los siguientes organismos especializados y organizaciones afines estuvieron representados en el período de sesiones:

Banco Mundial
Organización Mundial de la Propiedad Intelectual

4. Las siguientes organizaciones no gubernamentales estuvieron representadas en el período de sesiones:

Categoría general

Consumer Unity and Trust Society International
Consumers International
Global Traders Conference
International Law Association
International Network for the Standardization of Higher Education Degrees
Organización Internacional de Normalización
