



# Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo

Distr. general  
24 de agosto de 2022  
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**  
**Sexto período de sesiones**  
Ginebra, 18 y 19 de julio de 2022

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

Celebrado en el Palacio de las Naciones, Ginebra, los días 18 y 19 de julio de 2022

### Índice

	<i>Página</i>
I. Conclusiones convenidas .....	2
II. Resumen de la Presidencia .....	5
III. Cuestiones de organización .....	12
<b>Anexos</b>	
I. Programa provisional del séptimo período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor .....	14
II. Participantes .....	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)<sup>1</sup>,

*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 aprobó la versión revisada de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor,

*Tomando nota* de la decisión del 15º período de sesiones de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (Bridgetown, 2021) en los párrafos 56, 62 y 127 z), según la cual “[e]n el proceso de transformación es fundamental que se aprueben y apliquen políticas justas, racionales y sólidas en materia de defensa de la competencia y protección del consumidor para mantener un entorno sólido con igualdad de condiciones y mayor transparencia para todos los participantes, de modo que el acceso a los mercados no se vea afectado por prácticas anticompetitivas. Al garantizar una competencia efectiva, entre otros medios apoyando la elaboración y aplicación de políticas de competencia y promoviendo la cooperación entre organismos reguladores de la competencia, junto con una sólida protección de los consumidores en el mercado, se contribuye a fomentar la eficiencia económica, lo que permite ofrecer productos más seguros, de mejor calidad y más baratos a los consumidores”, “[e]l diálogo y la cooperación multilaterales son cruciales en esferas como la gobernanza de las nuevas tecnologías y las tecnologías incipientes, incluidas las relacionadas con la gestión de datos, la competencia y la protección del consumidor”, y la UNCTAD debería “[s]eguir prestando asistencia a los países en desarrollo para la formulación y aplicación de leyes y políticas de defensa de la competencia y protección del consumidor, facilitar la cooperación entre los organismos de defensa de la competencia y protección del consumidor, organizar exámenes entre homólogos y fomentar el intercambio de conocimientos y mejores prácticas, entre otras cosas en foros multilaterales, como el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de la Competencia y el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor, y seguir contribuyendo a que se apliquen las conclusiones de las Conferencias de las Naciones Unidas Encargadas de Examinar Todos los Aspectos del Conjunto de Principios y Normas Equitativos Convenidos Multilateralmente para el Control de las Prácticas Comerciales Restrictivas y de la versión revisada de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor”<sup>2</sup>,

*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

<sup>1</sup> TD/RBP/CONF.9/9.

<sup>2</sup> TD/541/Add.2.

la COVID-19 e intentar mitigar su impacto negativo en los mercados nacionales y los consumidores,

*Reconociendo* que para perseguir las prácticas comerciales desleales, fraudulentas y engañosas transfronterizas y así lograr un entorno propicio para la protección y el desarrollo 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 impedir la distribución transfronteriza de productos de consumo considerados inseguros y las prácticas comerciales desleales o engañosas constituye una prioridad para los Estados miembros de la UNCTAD porque puede mejorar la confianza de los consumidores y proporcionar unas condiciones más favorables para el desarrollo económico sostenible,

*Reconociendo* que la protección eficaz del consumidor en el ámbito financiero exige que los servicios financieros tengan un marco jurídico y normativo sólido que garantice el acceso de los consumidores a las cuentas de pago básicas y ofrezca educación financiera, en particular sobre los medios digitales, al tiempo que regule la conducta de los proveedores de servicios para que los préstamos se concedan de forma responsable y los sistemas de pago sean seguros, y que se necesitan instituciones de supervisión y aplicación de la normativa para garantizar que los mercados financieros funcionen correctamente y en beneficio de los consumidores,

*Reconociendo* que la protección del consumidor puede desempeñar un papel importante para defender sus derechos en la prestación de servicios de salud mediante la información y la educación del consumidor, la regulación de las prácticas comerciales desleales y la promoción de las buenas prácticas comerciales,

*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 sexto período de sesiones,

*Tomando nota con aprecio* de la documentación preparada por la secretaría de la UNCTAD para su sexto 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. *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;

3. *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;

4. *Felicita* al Gobierno de Tailandia 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. *Alienta* a los Estados miembros a aplicar plenamente la recomendación sobre la prevención de la distribución transfronteriza de productos de consumo considerados inseguros;

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

7. *Alienta* a los Estados miembros a mejorar la protección del consumidor en el ámbito financiero, sobre todo en lo que atañe a la inclusión, la educación y la alfabetización financieras, las remesas, el sobreendeudamiento y la digitalización;

8. *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;

9. *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;

10. *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;

11. *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;

12. *Acoge con beneplácito* las deliberaciones que el Grupo de Trabajo sobre la Protección del Consumidor en el Comercio Electrónico lleva a cabo desde 2017, y el intercambio de información y experiencias entre los Estados miembros, incluida la labor actual sobre las prácticas engañosas y desleales, la educación del consumidor y la orientación a las empresas, así como la cooperación transfronteriza en materia de aplicación de las normas; toma nota del informe presentado para el sexto período de sesiones; pide a la secretaría de la UNCTAD que incorpore las recomendaciones del informe a su labor, y decide renovar el mandato del grupo de trabajo;

13. *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, que además proponga medios prácticos para aplicar la recomendación sobre la prevención de la distribución transfronteriza de productos de consumo considerados inseguros, y que informe sobre la continuación de su labor al Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor en su séptimo período de sesiones;

14. *Acoge con beneplácito* la versión revisada de las directrices metodológicas sobre los exámenes voluntarios entre homólogos del derecho y la política de defensa de la competencia y protección del consumidor organizados por la UNCTAD; y decide suspender el grupo de trabajo relativo a las modalidades de los exámenes voluntarios entre homólogos

de la UNCTAD sobre las leyes y políticas de competencia y protección del consumidor hasta que haya suficiente experiencia en la práctica para examinar las directrices revisadas;

15. *Solicita* a la secretaría de la UNCTAD que convoque un grupo de trabajo sobre la protección del consumidor y el género, dirigido e integrado por los Estados miembros con carácter voluntario y sin ninguna repercusión financiera para el presupuesto ordinario de las Naciones Unidas, para que ponga de relieve las mejores prácticas y facilite los intercambios de información y las consultas, y para que informe al Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor en su séptimo período de sesiones;

16. *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 séptimo período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor sobre cómo fomentar la confianza en los mercados digitales mejorando la protección del consumidor en las plataformas en línea;

17. *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 y la transición a la energía limpia;

18. *Solicita* a la secretaría de la UNCTAD que prepare, para examinarlo en el séptimo 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;

19. *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;

20. *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  
19 de julio de 2022*

## **II. Resumen de la Presidencia**

### **A. Introducción**

1. El sexto 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 18 y 19 de julio de 2022, con participación presencial y a distancia. Asistieron a los debates de alto nivel representantes de 65 países y 9 organizaciones intergubernamentales, incluidos jefes y jefas de las autoridades de protección del consumidor, así como 6 organizaciones no gubernamentales.

### **B. Sesión plenaria de apertura**

2. En su discurso de apertura, la Secretaria General de la UNCTAD afirmó que, entre otros retos, el mundo estaba atravesando la mayor crisis global del costo de vida en una generación. El aumento de los precios al consumo de los productos básicos, como los alimentos y la energía, estaba reduciendo el presupuesto de las familias, y ello afectaba sobre todo a los más pobres y vulnerables. Las familias tenían dificultades para satisfacer las necesidades básicas de consumo debido a la disminución de los ingresos y al aumento de los

precios. En ese sentido, más allá de las respuestas macroeconómicas, la Secretaria General destacó la importancia de que los Gobiernos no cesaran en sus esfuerzos por proteger a los consumidores, y la pertinencia que esto había vuelto a cobrar.

3. La ponente principal, una Profesora de Derecho de la Universidad de Reading (Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte), abogó por incorporar la tecnología a la hora de aplicar la legislación sobre el consumo en la era digital. Los responsables de esa aplicación debían “equiparse” para seguir el ritmo de la introducción rápida de soluciones tecnológicas por parte de las empresas y para hacer frente a la vulnerabilidad de los consumidores en los mercados digitales. La ponente señaló la posibilidad de usar la tecnología para aplicar la legislación con más agilidad y mejorar las experiencias de los consumidores y, en ese sentido, destacó los retos que había en esferas como la calidad de los datos y la coordinación internacional.

### **C. 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)

4. De acuerdo con el párrafo 97 a) de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor escuchó las intervenciones de los Estados miembros y de otras partes interesadas sobre la aplicación de las directrices. El panel estuvo integrado por la Secretaria de Estado del Ministerio Federal de Medio Ambiente, Conservación de la Naturaleza, Seguridad Nuclear y Protección del Consumidor de Alemania, el Comisario de Justicia de la Comisión Europea, el Director Ejecutivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor de la República Dominicana, y el Secretario del Departamento de Asuntos del Consumidor de la India.

5. La primera panelista señaló la necesidad de aumentar la cooperación internacional para afrontar los retos relacionados con el cambio climático y el desarrollo sostenible. Subrayó el papel de la política de consumo sostenible y afirmó que los países desarrollados podrían asumir un mayor nivel de responsabilidad. Además, hizo hincapié en la necesidad de combinar las políticas medioambientales y las sociales, y en la urgencia de actuar cuanto antes para hacer frente al cambio climático.

6. El segundo panelista detalló la Nueva Agenda del Consumidor de la Unión Europea, que tenía por objeto abordar la transición ecológica y la digital. La información de los consumidores y el inicio de colaboraciones voluntarias con las empresas podían ayudar durante la transición ecológica, y el restablecimiento de la confianza de los consumidores mediante normas de seguridad de los productos y los servicios financieros podría ayudar durante la transición digital. El panelista destacó la importancia de la cooperación internacional y acogió con beneplácito la recomendación sobre la prevención de la distribución transfronteriza de productos de consumo considerados inseguros 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.

7. El tercer panelista destacó el crecimiento exponencial del comercio electrónico en la República Dominicana y la necesidad de aumentar la cooperación internacional para resolver los problemas de los consumidores. Los productos inseguros, la publicidad engañosa, el fraude en línea, el robo de datos y la ausencia de mecanismos de solución de controversias eran algunos de los retos que se debían afrontar. En ese sentido podría ser beneficioso aprobar un acuerdo internacional sobre la protección transfronteriza de los consumidores.

8. El cuarto panelista afirmó que el comercio electrónico planteaba nuevos retos, y que en la India había resultado beneficioso aprender de las mejores prácticas internacionales. La Ley de Protección del Consumidor de 2019 sirvió como hito normativo para hacer frente a esos retos y mejorar la reparación. En la India era prioritario asegurar que los consumidores conocieran sus derechos y tuvieran acceso a la reparación. Un mecanismo global de solución de controversias por vías alternativas podría ser provechoso en ese sentido.

9. En el debate posterior, algunas delegaciones expusieron las experiencias nacionales de China, Indonesia y Portugal en cuanto a avances normativos en materia de digitalización dirigidos a sectores y poblaciones vulnerables concretos. Un delegado habló sobre los servicios financieros y destacó la experiencia nacional de Portugal en cuanto a campañas informativas y de educación dirigidas a los consumidores. Otro delegado sugirió que se creara un grupo de trabajo sobre la protección del consumidor y el género, otro reiteró la importancia de la cooperación internacional, y otro destacó las experiencias nacionales de Indonesia en materia de infancia, accesibilidad para personas con discapacidad, turismo y telemedicina, y expresó su agradecimiento por los exámenes voluntarios entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor, y por el proyecto de cooperación técnica de la UNCTAD sobre la creación de una infraestructura comercial digital y la solución de controversias en línea dirigida a los consumidores como medio para mejorar el comercio internacional y el comercio electrónico.

**D. Novedades más recientes en los marcos jurídicos e institucionales:  
Mapa Mundial de Protección del Consumidor elaborado  
por la UNCTAD**

(Tema 4 del programa)

10. La secretaría de la UNCTAD presentó el Mapa Mundial de Protección del Consumidor, que mostraba información de 104 Estados miembros<sup>3</sup>. 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.

**E. Informe de los grupos de trabajo sobre: a) seguridad de los productos de consumo; b) protección de los consumidores en el comercio electrónico, y c) 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 5 del programa)

11. La secretaría de la UNCTAD presentó los informes de los grupos de trabajo. Varios expertos detallaron los avances en esos ámbitos y acogieron con beneplácito la labor realizada por la UNCTAD. En la sesión plenaria de clausura, celebrada el 19 de julio de 2022, el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor aprobó las conclusiones convenidas en relación con este tema del programa (véase el capítulo I).

**F. Modalidades de aplicación de la recomendación sobre la prevención de la distribución transfronteriza de productos de consumo considerados inseguros**

(Tema 6 del programa)

12. En relación con este tema del programa, el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor celebró una mesa redonda. Para abrir el debate, la secretaría de la UNCTAD presentó el documento de antecedentes sobre las modalidades de aplicación de la recomendación sobre la prevención de la distribución transfronteriza de productos de consumo considerados inseguros (TD/B/C.I/CPLP/28). El panel estuvo integrado por el Presidente de la Comisión de Seguridad de los Productos de Consumo de los Estados Unidos de América, el Director Nacional de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo de la Argentina, el Director General de

<sup>3</sup> Véase <https://unctadwcpm.org>.

la Comisión de la Competencia del Mercado Común para África Oriental y Meridional, y la Directora General de Consumers International.

13. El primer panelista destacó que los nuevos retos en materia de seguridad de los productos eran intrínsecamente globales y exigían soluciones globales. Señaló que los productos eran inteligentes y estaban conectados, que almacenaban y consumían energía de nuevas maneras, y que existía la posibilidad de controlarlos desde cualquier parte del mundo. A esas características se les sumaba el aumento de las ventas internacionales que se realizaban directamente a los consumidores por medio del comercio electrónico y, en ese sentido, la recomendación relativa a la prevención de la distribución transfronteriza de productos de consumo considerados inseguros era pertinente, ya que tenía por objeto poner fin a la práctica comercial de enviar bienes de consumo peligrosos desde los mercados en los que no podían venderse hacia los mercados de las economías con recursos limitados en el ámbito de la regulación y la aplicación de las normas.

14. El segundo panelista detalló una norma reciente sobre el retiro de productos del mercado. Uno de los principales retos en ese sentido era el comercio electrónico transfronterizo, que exigía la cooperación internacional en materia de aplicación de la ley en esferas como las que se mencionaban en la recomendación, y que se había abordado en el marco de la Organización de los Estados Americanos y el Mercado Común del Sur. Fomentar la educación del consumidor y orientar a las empresas mediante manuales de buenas prácticas era una prioridad en ese sentido.

15. El tercer panelista detalló las experiencias regionales en el marco del Mercado Común para África Oriental y Meridional. La Comisión de la Competencia había apoyado a sus miembros mediante la aplicación de la normativa, la asistencia técnica, la facilitación de memorandos de entendimiento, la cooperación entre la Comisión de la Competencia y otras organizaciones internacionales, en concreto la UNCTAD, y la sensibilización de los círculos empresariales y los consumidores.

16. La cuarta panelista detalló la labor de Consumers International en materia de seguridad de los productos, que era fundamental para proteger y empoderar a los consumidores. En particular, mencionó que las últimas directrices internacionales sobre la seguridad de los productos en línea contenían principios generales, recomendaciones para los Gobiernos y los mercados en línea, y vías para ofrecer mecanismos de reclamación y reparación, y para informar y educar a los consumidores.

17. En el debate posterior, el representante de uno de los grupos regionales elogió a la UNCTAD por haber aprobado la recomendación sobre la seguridad de los productos, y subrayó la necesidad de que hubiera más intercambio de información y diálogo con los mercados en línea. Un delegado pidió a la UNCTAD que apoyara a los Estados miembros para crear capacidades en materia de seguridad de los productos, y otra detalló las iniciativas nacionales de la República de Corea destinadas a profundizar la cooperación internacional mediante acuerdos interinstitucionales. Además, un delegado señaló la necesidad de armonizar las normas sobre seguridad de los productos.

## **G. Protección del consumidor en el ámbito financiero, fomentando su educación y alfabetización financieras**

(Tema 7 del programa)

18. En relación con este tema del programa, el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor celebró una mesa redonda. Para abrir el debate, la secretaria de la UNCTAD presentó el documento de antecedentes sobre protección del consumidor en el ámbito financiero, fomentando su educación y alfabetización financieras (TD/B/C.I/CPLP/29). El panel estuvo integrado por el Jefe de Departamento del Servicio Federal de Vigilancia de la Protección de los Derechos del Consumidor y el Bienestar Humano de la Federación de Rusia, la Directora de la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica, el Director Ejecutivo de la Comisión de Competencia y Protección del Consumidor de Zambia, la Especialista Principal del Sector Financiero del Grupo Consultivo de Ayuda a la Población

Pobre, el Presidente de China Silk Road Group, y el Secretario General de Consumer Unity and Trust Society.

19. El primer panelista destacó una nueva ley destinada a impedir las prácticas comerciales desleales en los mercados de consumo, incluido el sector financiero, subrayó la importancia de la alfabetización financiera, y detalló la estrategia nacional y el plan de acción de la Federación de Rusia a este respecto, que presta especial atención a las poblaciones vulnerables. Señaló algunos retos relacionados con las aplicaciones móviles destinadas a los servicios financieros y acogió con beneplácito la participación de la UNCTAD en este ámbito de trabajo.

20. La segunda panelista afirmó que era preciso ofrecer educación e inclusión financieras para corregir el desequilibrio inherente entre los consumidores y las empresas, y subrayó la necesidad de contar con información para garantizar la seguridad de los servicios financieros. Detalló las iniciativas nacionales que había en Costa Rica para mejorar la alfabetización financiera de los consumidores y las pequeñas y medianas empresas, por ejemplo, la formación dirigida a las mujeres, los refugiados y los hogares de ingresos bajos, así como la colaboración con el sector privado y la sociedad civil.

21. El tercer panelista destacó la necesidad de revisar la legislación y las políticas para abordar los problemas actuales y los que pudieran surgir, y para armonizar las leyes y las prácticas entre las autoridades reguladoras dispersas; también resaltó la necesidad de llevar a cabo consultas con las partes interesadas. Señaló que la UNCTAD podría elaborar un marco orientativo sobre estas cuestiones.

22. La cuarta panelista hizo hincapié en la necesidad de abordar los problemas de protección del consumidor en el ámbito financiero desde un enfoque ecosistémico, para lo cual era necesaria la colaboración entre los proveedores de servicios financieros y las autoridades reguladoras del sector, las de protección del consumidor y las de protección de los datos. Además, era necesario fomentar la capacidad entre los consumidores, las autoridades reguladoras y los proveedores y, en ese sentido, la panelista recomendó un enfoque centrado en el cliente. Por último, subrayó la necesidad de que las autoridades reguladoras y los proveedores trabajaran juntos para medir los resultados para los consumidores.

23. El quinto panelista se refirió al modo en que la tecnología digital podía utilizarse para potenciar la inclusión financiera. Detalló varios proyectos, entre ellos la prestación de servicios financieros a agricultores de ingresos bajos en China, lo que demostraba la importancia de crear confianza entre las partes interesadas, así como el potencial de los datos y la infraestructura digital.

24. El sexto panelista describió en detalle las experiencias nacionales de la India en materia de promoción de la alfabetización e inclusión financieras, y destacó las políticas y los programas principales, a saber: la política de abrir cuentas bancarias con saldo cero, que ayudó a reducir las barreras de acceso a los servicios financieros; un fondo independiente creado sobre la base de depósitos no reclamados y otras fuentes no tributarias, que financiaba los programas de protección del consumidor sin aumentar los impuestos; y los quioscos en línea de la administración pública en las aldeas, que ayudaron a mejorar la alfabetización financiera digital.

25. En el debate posterior, algunos expertos señalaron el potencial de las finanzas digitales. Algunos pidieron que se prestara más atención a las poblaciones pobres y vulnerables. Otros acogieron con beneplácito la futura colaboración con la UNCTAD e hicieron hincapié en la necesidad de que hubiera cooperación internacional. Algunos elogiaron el mapa de protección del consumidor de la UNCTAD, acogieron con satisfacción el apoyo que esta brindaba en cuanto a aspectos tecnológicos como la inteligencia artificial, y reiteraron la importancia de educar y alfabetizar a los consumidores. Por último, algunos expertos hicieron recomendaciones sobre políticas y normas, y describieron algunas experiencias al respecto.

## **H. Protección del consumidor en la prestación de servicios de salud** (Tema 8 del programa)

26. En relación con este tema del programa, el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor celebró una mesa redonda. Para abrir el debate, un consultor detalló los resultados obtenidos desde marzo de 2020 en el marco del proyecto de la Cuenta de las Naciones Unidas para el Desarrollo sobre el fortalecimiento de la protección social para dar respuesta a la pandemia. El consultor se refirió a los siguientes temas: protección social integral; financiación y asequibilidad; identidad y condiciones de admisión; integración de los trabajadores del sector informal, y fomento de los servicios electrónicos de salud. Destacó la necesidad de que la protección social de la salud tuviera cobertura universal, de que se redujeran los gastos por cuenta propia y de que se tomaran en cuenta los medios por los que los consumidores preferían recibir los servicios. La panelista que participó en esta mesa redonda era la Subsecretaria del Grupo de Protección del Consumidor del Departamento de Comercio e Industria de Filipinas.

27. La panelista detalló las respuestas nacionales que se habían brindado en Filipinas ante las dificultades surgidas durante la pandemia, y destacó la importancia de la protección del consumidor en el sector de la salud, y de la colaboración interinstitucional. El Departamento de Comercio e Industria había abogado por que se modificaran las políticas comerciales relativas a las mascarillas, había ayudado a otros organismos públicos a garantizar que en las empresas se trabajara con seguridad, había dirigido las reclamaciones de los consumidores a los organismos adecuados, y había colaborado estrechamente con el Departamento de Salud para hacer frente al aumento de los precios de los equipos de protección personal y difundir información sanitaria al público. La panelista expresó su agradecimiento a la UNCTAD en relación con el proyecto de la Cuenta para el Desarrollo y acogió con beneplácito la futura colaboración en materia de servicios electrónicos de salud.

28. En el debate posterior, un delegado puso de relieve una campaña informativa nacional que se había llevado a cabo en Alemania para dar a conocer los servicios de salud y hacer frente a la publicidad engañosa, así como un proyecto de servicios electrónicos de salud relativo a las leyes de protección de datos. El representante de una organización no gubernamental abogó por que se prestara más atención a la protección de los consumidores en el sector de la salud, por ejemplo, respecto a las cuestiones relacionadas con la seguridad alimentaria y vial, y destacó el papel de la UNCTAD en cuanto a la prestación de asistencia técnica y al fomento de la capacidad de los Estados miembros para afrontar las cuestiones interrelacionadas relativas a la protección de los consumidores y la salud.

## **I. Examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor de Tailandia** (Tema 9 del programa)

29. 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 Tailandia (TD/B/C.I/CPLP/30). Actuaron como examinadores representantes de los Gobiernos de México y Suecia, así como la Asistente Ejecutiva del Vicerrector de la Universidad Nelson Mandela de Sudáfrica.

30. El Primer Ministro de Tailandia subrayó la importancia de los exámenes entre homólogos para actualizar y mejorar las leyes del país, en consonancia con las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor. Subrayó la necesidad de adaptarse a la “nueva normalidad” y de crear confianza entre los consumidores y los inversores para lograr una mejor recuperación económica. Destacó el papel de la cooperación internacional y acogió con beneplácito el proyecto de cooperación técnica de la UNCTAD sobre el suministro de infraestructura comercial digital y solución de controversias en línea.

31. En respuesta a la pregunta de uno de los examinadores sobre el funcionamiento y la imparcialidad de la Oficina de la Junta de Protección del Consumidor, el Secretario

Permanente de la Secretaría del Primer Ministro de Tailandia explicó que la Junta desempeñaba un papel complejo y se mantenía neutral durante la mediación.

32. En respuesta a una pregunta de otro examinador sobre las funciones de los encargados de los casos, el Secretario Permanente explicó que estos desempeñaban una doble función, ya que actuaban como mediadores en los procesos de mediación, y como investigadores si esta última fracasaba.

33. Con respecto a una pregunta de otro examinador sobre si los organismos coordinaban las políticas de protección del consumidor, el Secretario Permanente destacó el plan general de protección nacional del consumidor, que proporcionaba directrices a los organismos y convocaba reuniones periódicas.

34. Los examinadores aportaron ejemplos de experiencias nacionales. Un examinador describió las competencias de la Procuraduría Federal del Consumidor de México, que notificaba a las empresas de las controversias y podía imponer multas si no se acudía a la mediación o no se cumplía la ley. Otro examinador explicó los procesos de mediación de Suecia, y señaló que varias organizaciones podían encargarse de la mediación y que los consumidores podían solicitar una mediación imparcial a través de del Consejo Nacional de Controversias en materia de Consumo. Una examinadora describió la coordinación interinstitucional en Sudáfrica, destacó la celebración de un foro voluntario trimestral destinado a la coordinación, y abogó por que se diseñara un sistema digital único para facilitar la coordinación y por que se formulara un plan de coordinación general con la orientación de la UNCTAD.

35. En el debate posterior, un delegado expresó interés en que se hiciera un examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor del Gabón en 2023. Un experto reiteró la importancia de la coordinación interinstitucional y elogió el modelo de Tailandia.

36. La secretaria 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 ayudar a Tailandia a mejorar la protección del consumidor y la solución de controversias.

## **J. 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)

37. En relación con este tema del programa, el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor celebró una mesa redonda. Para abrir el debate, la secretaria 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/31–TD/B/C.I/CLP/65). El panel estuvo integrado por el Director General de Competencia y Protección del Consumidor del Ministerio de Economía, Empleo y Desarrollo Sostenible del Gabón, el Presidente del Organismo Nacional de Protección del Consumidor de Indonesia, y la Coordinadora de Asuntos Internacionales del Servicio Nacional del Consumidor de Chile. Los panelistas expresaron su opinión sobre las actividades de asistencia técnica relacionadas con el derecho y la política de protección del consumidor que la UNCTAD había realizado en el período 2021-2022.

38. El primer panelista detalló las actividades que la UNCTAD había llevado a cabo en el Gabón con el objeto de sensibilizar y fomentar la capacidad de los agentes económicos y sociales, y destacó la necesidad de formular leyes nacionales que se ajustaran a las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor y a las normas internacionales. Además, el panelista expresó interés en que prosiguiera la cooperación con la UNCTAD.

39. El segundo panelista enunció los principales resultados del proyecto de cooperación técnica de la UNCTAD sobre el suministro de infraestructura comercial digital y solución de controversias en línea en Indonesia, que había sido uno de los países piloto.

40. La tercera panelista expresó su agradecimiento por el examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor de Chile, y describió un evento que se celebró posteriormente para difundir las conclusiones y recomendaciones entre las partes interesadas. Esa actividad había llevado a que la protección del consumidor se incluyera en el proyecto de constitución que se sometería a *referéndum* en septiembre de 2022.

### **III. Cuestiones de organización**

#### **A. Elección de la Mesa**

(Tema 1 del programa)

41. En su sesión plenaria de apertura, celebrada el 18 de julio de 2022, el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor eligió a la Sra. Francisca Elizabeth Méndez Escobar (México) como Presidenta y a la Sra. Ana Catarina Fonseca (Portugal) como Vicepresidenta-Relatora.

#### **B. Aprobación del programa y organización de los trabajos**

(Tema 2 del programa)

42. En su sesión plenaria de apertura, celebrada el 18 de julio de 2022, el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor aprobó el programa provisional del período de sesiones (TD/B/C.I/CPLP/27). 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 elaborado por la UNCTAD.
5. Informes de los grupos de trabajo sobre:
  - a) Seguridad de los productos de consumo;
  - b) Protección de los consumidores en el comercio electrónico;
  - c) 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 de salud.
9. Examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor de Tailandia.
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.

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

(Tema 11 del programa)

43. En su sesión plenaria de clausura, celebrada el 19 de julio de 2022, el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor aprobó el programa provisional del séptimo período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor (anexo I).

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

(Tema 12 del programa)

44. En su sesión plenaria de clausura, celebrada el 19 de julio de 2022, el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor autorizó a la Vicepresidenta-Relatora a ultimar el informe tras la conclusión del período de sesiones.

## **Anexo I**

### **Programa provisional del séptimo 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 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 elaborado por la UNCTAD.
5. Informes de los grupos de trabajo sobre:
  - a) Seguridad de los productos de consumo;
  - b) Protección de los consumidores en el comercio electrónico;
  - c) Protección del consumidor y género.
6. Fomentar la confianza en los mercados digitales mediante una mayor protección de los consumidores en las plataformas en línea.
7. La protección del consumidor y la transición a la energía limpia.
8. Examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor del Gabón.
9. Examen de las actividades de fomento de la capacidad y asistencia técnica en materia de derecho y política de protección del consumidor.
10. Programa provisional del octavo período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor.
11. Aprobación del informe del séptimo período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor.

## Anexo II

### Participantes<sup>4</sup>

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

Alemania	Lesotho
Arabia Saudita	Madagascar
Argelia	Malawi
Argentina	Marruecos
Australia	Mauricio
Austria	México
Bahrein	Nepal
Bangladesh	Nicaragua
Barbados	Níger
Benin	Nigeria
Bolivia (Estado Plurinacional de)	Omán
Brasil	Paraguay
Brunei Darussalam	Perú
Canadá	Polonia
Chile	Portugal
China	Reino Unido de Gran Bretaña e
Colombia	Irlanda del Norte
Congo	República de Corea
Costa Rica	República Democrática del Congo
Egipto	República Dominicana
Estados Unidos de América	Sri Lanka
Federación de Rusia	Sudáfrica
Filipinas	Sudán
Gabón	Suecia
Gambia	Suiza
Haití	Tailandia
India	Türkiye
Indonesia	Uruguay
Irlanda	Uzbekistán
Japón	Viet Nam
Kenya	Yemen
Kirguistán	Zambia
Kuwait	Zimbabwe

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

Asociación Latinoamericana de Integración  
 Comisión Económica Euroasiática  
 Commonwealth  
 Comunidad del Caribe  
 Comunidad Económica de los Estados de África Occidental  
 Mercado Común para África Oriental y Meridional  
 Secretaría General de la Comunidad Andina  
 Unión Económica y Monetaria de África Occidental  
 Unión Europea

<sup>4</sup> En esta lista figuran los participantes inscritos. La lista de quienes participaron figura en el documento TD/B/C.I/CPLP/INF.6.

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

Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización  
Grupo Banco Mundial  
Organización Internacional del Trabajo

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

*Categoría general*

ACT Alliance Advocacy to the European Union  
Consumer Unity and Trust Society International  
Consumers International  
Global Traders Conference  
International Law Association  
World Association for Small and Medium Enterprises

---