



# Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo

Distr. general  
7 de agosto de 2023  
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**  
**Séptimo período de sesiones**  
Ginebra, 3 y 4 de julio de 2023

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

Celebrado en el Palacio de las Naciones, Ginebra, los días 3 y 4 de julio de 2023

### Índice

|  | <i>Página</i> |
|--|---------------|
| I. Conclusiones convenidas .....   | 2             |
| II. Resumen de la Presidencia .....  | 5             |
| III. Cuestiones de organización .....  | 13            |
| <b>Anexos</b>  |               |
| I. Programa provisional del octavo período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor ..... | 15            |
| II. Participantes .....  | 16            |



## 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, 2020)<sup>1</sup>,

*Recordando también* 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>,

*Acogiendo con beneplácito* las medidas e intervenciones emprendidas por los Gobiernos en el ámbito de la protección del consumidor frente a la crisis del costo de la vida mediante actuaciones internacionales y regionales coordinadas para mitigar su impacto negativo en los mercados nacionales y el bienestar de los consumidores,

*Reconociendo* la importante contribución de la UNCTAD, que actúa como punto de contacto en materia de protección del consumidor en el seno del sistema de las Naciones Unidas, a la mejora de la protección del consumidor a escala mundial y al avance de los debates sobre políticas, en particular sobre la seguridad de los productos de consumo, el consumo sostenible, el comercio electrónico y la solución de controversias en línea,

*Reconociendo también* 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,

---

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

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

*Reconociendo* la función esencial que desempeñan los consumidores en la transición a la energía limpia, influyendo en la dinámica del mercado y en la adopción de prácticas sostenibles de acuerdo con sus necesidades e intereses legítimos, concretamente los de los consumidores vulnerables y desfavorecidos, y exhortando a las empresas a que ofrezcan opciones sostenibles e información precisa y fiable,

*Reconociendo también* que la protección del consumidor en las plataformas en línea es fundamental para generar confianza en los mercados digitales y que la protección eficaz del consumidor en línea requiere la coordinación entre las autoridades de protección del consumidor y otras autoridades gubernamentales, como las encargadas de la competencia, la protección de datos, el comercio electrónico y los servicios financieros,

*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 séptimo período de sesiones,

*Tomando nota* de las deliberaciones de los grupos de trabajo sobre la seguridad de los productos de consumo, sobre la protección del consumidor en el comercio electrónico y sobre la protección del consumidor y el género, así como de los informes presentados en su séptimo período de sesiones,

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

3. *Felicita* al Gobierno del Gabón por su examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor, aguarda con interés que las recomendaciones de políticas 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;

4. *Alienta* a los Estados miembros a mejorar el acceso de los consumidores a la energía limpia; a facilitar información accesible, precisa y fiable; y a empoderar a los consumidores para que tomen decisiones sostenibles y fundamentadas;

5. *Alienta también* a los Estados miembros a mejorar la protección del consumidor en las plataformas en línea mediante la supervisión del mercado, la reglamentación, la observancia, la educación del consumidor y la orientación a las empresas, así como la participación de las plataformas en línea, dando prioridad a los ámbitos de la información y la educación del consumidor, la publicidad, la seguridad de los productos, la protección de datos, la solución de controversias y la observancia;

6. *Reconoce* el importante papel de las partes interesadas, según proceda, en particular en lo que respecta a las políticas 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;

7. *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;

8. *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;

9. *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;

10. *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 pautas comerciales oscuras y la vulnerabilidad del consumidor en el comercio electrónico con el fin de generar resultados accesibles para ayudar a los organismos de protección del consumidor menos experimentados, exhorta a los Estados miembros a que faciliten una dirección genérica de correo electrónico como contribución esencial al grupo de trabajo, y le encarga también que informe sobre la continuación de su labor al Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor en su octavo período de sesiones;

11. *Decide también* renovar el mandato del Grupo de Trabajo sobre la Seguridad de los Productos de Consumo hasta la Novena Conferencia de las Naciones Unidas Encargada de Examinar Todos los Aspectos del Conjunto de Principios y Normas Equitativas Convenidos Multilateralmente para el Control de las Prácticas Comerciales Restrictivas 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 proponga una recomendación sobre la seguridad general de los productos de consumo, que estudie la viabilidad y la posible elaboración de una ley tipo 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 octavo período de sesiones;

12. *Decide además* renovar el mandato del Grupo de Trabajo sobre la Protección del Consumidor y el Género y le encarga que siga ocupándose de la integración del tema a nivel internacional, regional y nacional y que informe sobre la continuación de su labor al Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor en su octavo período de sesiones;

13. *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 octavo período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor sobre el tema “mejorar el movimiento de los consumidores: medios para facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor”;

14. *Solicita también* a la secretaría de la UNCTAD que facilite consultas y el intercambio de opiniones entre los Estados miembros sobre el tema de la protección de los consumidores en calidad de turistas;

15. *Solicita además* a la secretaría de la UNCTAD que prepare, para examinarlo en el octavo 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;

16. *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;

17. *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  
4 de julio de 2023*

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

### **A. Introducción**

1. El séptimo 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 3 y 4 de julio de 2023, con participación presencial y a distancia. Asistieron a los debates de alto nivel representantes de 70 países y nueve organizaciones intergubernamentales, incluidos jefes y jefas de las autoridades de protección del consumidor, así como cinco organizaciones no gubernamentales.

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

2. En su discurso de apertura, el Secretario General Adjunto de la UNCTAD afirmó que solo el 12 % de los Objetivos de Desarrollo Sostenible estaba en vías de alcanzarse para 2030. Los consumidores se encontraban en el centro de crisis mundiales en cascada, y la protección del consumidor era la armadura que podía protegerlos de daños, engaños y fraudes y podía servir de base para generar la confianza que alimentase el desarrollo y el multilateralismo. El rápido crecimiento de la economía digital exponía a los consumidores a nuevos retos y vulnerabilidades. La protección del consumidor podía contribuir a afrontar dos grandes retos mundiales: la brecha digital y la degradación del clima. El Secretario General Adjunto señaló que, para cumplir los objetivos fijados en el Acuerdo de París en virtud de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, era necesario revolucionar la producción y el consumo, en particular para explotar el potencial de las estrategias relativas a la demanda. Para que pudieran desempeñar una función transformadora, era preciso educar y concienciar a los consumidores. A ese respecto, el Secretario General Adjunto afirmó que se necesitaba un marco proactivo de protección del consumidor, además de los esfuerzos colectivos de los Gobiernos, el sector privado y otras partes interesadas.

## C. 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

(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 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 estaba integrado por el Viceprimer Ministro y Ministro de Economía Nacional de la República Democrática del Congo; el Secretario del Ministerio de Asuntos del Consumidor, Alimentación y Distribución Pública de la India; el Presidente del Organismo Nacional de la Competencia de Georgia; el Vicesecretario General de la Oficina de la Junta de Protección del Consumidor de Tailandia; y la Directora de Cooperación Internacional de la Oficina de la Competencia y la Protección del Consumidor de Polonia.

4. El primer panelista destacó que la República Democrática del Congo tenía previsto adoptar una ley de protección del consumidor en consonancia con las directrices de Naciones Unidas. Describió someramente la legislación sectorial vigente y los organismos reguladores destinados a proteger a los consumidores en mercados como la agricultura, la electricidad y las telecomunicaciones. Además, expresó su agradecimiento por el apoyo de la UNCTAD a la reforma jurídica y al fomento de la capacidad mediante un proyecto de cooperación técnica.

5. El segundo panelista detalló los sólidos regímenes de la India en materia de solución de controversias y de responsabilidad civil por daños causados por productos. Señaló la creciente preocupación por la rápida evolución de la economía digital y afirmó que era preciso que los Gobiernos asumieran una mayor responsabilidad en la protección del consumidor. La India había desarrollado una plantilla para la solución de controversias en línea, y se invitaba a otros países a unirse para crear una plataforma global.

6. El tercer panelista destacó la Ley de Protección del Consumidor adoptada en Georgia en 2022. A pesar de su limitado poder en los sectores regulados, la autoridad había aplicado la mayoría de las directivas de la Unión Europea relativas a la protección del consumidor. Además, la autoridad utilizaba activamente las directrices de las Naciones Unidas en sus actividades. El panelista destacó la importancia de la cooperación con los organismos reguladores internacionales y nacionales y expresó su agradecimiento por el apoyo de la UNCTAD.

7. El cuarto panelista explicó en detalle el sistema en línea para la tramitación de reclamaciones y la solución de controversias en Tailandia. Entre sus principales características figuraban la remisión de reclamaciones entre 22 organismos en virtud de memorandos de entendimiento y un servicio electrónico de mediación. El sistema ahorra tiempo y costos, reducía los enfrentamientos entre las partes y generaba datos para fundamentar las decisiones de los consumidores y apoyar la vigilancia.

8. La quinta panelista presentó las prioridades de la Red Internacional de Protección del Consumidor y Aplicación de la Ley bajo la presidencia de Polonia, que consistían fundamentalmente en ayudar a los consumidores a tomar decisiones fundamentadas y responsables mediante el refuerzo de la cooperación internacional. Destacó la necesidad de coordinar el trabajo entre las redes de asociados, particularmente la UNCTAD, y elogió la labor de promoción de la UNCTAD. Además, alentó a las incipientes autoridades de protección del consumidor a participar en la Red Internacional de Protección del Consumidor y Aplicación de la Ley.

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

(Tema 4 del programa)

9. La secretaría de la UNCTAD presentó el Mapa Mundial de Protección del Consumidor, que mostraba información de 108 Estados miembros<sup>3</sup>. El sitio web, abierto a las contribuciones de todos los Estados miembros, tenía por objeto ofrecer una imagen actualizada y completa del marco jurídico e institucional de la protección del consumidor en todo el mundo, señalaba las tendencias y los retos y contribuía a los debates sobre la labor futura. El sitio web se había actualizado para dar énfasis a los temas de la seguridad de los productos de consumo, la solución de controversias, el comercio electrónico, los servicios financieros y el consumo sostenible.

**E. Informes de los grupos de trabajo sobre: a) seguridad de los productos de consumo; b) protección del consumidor en el comercio electrónico; c) protección del consumidor y género**

(Tema 5 del programa)

10. 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 4 de julio de 2023, 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. Fomentar la confianza en los mercados digitales mediante una mayor protección del consumidor en las plataformas en línea**

(Tema 6 del programa)

11. 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 el fomento de la confianza en los mercados digitales mediante una mayor protección del consumidor en las plataformas en línea (TD/B/C.I/CPLP/34). El panel estaba integrado por la Directora Adjunta de la Oficina de Aplicación de la Ley y de Inspección de la Administración Estatal de Regulación del Mercado de China; el Director de Asuntos Internacionales y de la Unión Europea de la Autoridad de la Competencia de Italia; el Director del Departamento de Proyectos y de Políticas de Derechos Colectivos y Difusos de la Secretaría Nacional del Consumidor del Brasil; la Directora de Cooperación Internacional de la Oficina de la Junta de Protección del Consumidor de Tailandia; el Director de Protección del Consumidor de la Autoridad de la Competencia y de los Mercados del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte; la Jefa de Unidad de la Dirección General de Justicia y Consumidores de la Comisión Europea; y el Presidente de Mumbai Grahak Panchayat (India).

12. La primera panelista describió la evolución reciente en China en lo que respectaba a la protección del consumidor en el mercado digital, en particular la promulgación y modificación de reglamentos, las medidas coercitivas contra las plataformas en relación con la competencia desleal, la mejora de la tramitación en línea de las reclamaciones de los consumidores y de los mecanismos de solución de controversias y los esfuerzos para concienciar a los consumidores. En cuanto a la regulación efectiva de los modelos de negocio emergentes en la economía digital, la panelista destacó la importancia de definir claramente las responsabilidades de los distintos agentes que intervenían en las transacciones en línea. Además, subrayó la importancia de la cooperación internacional y elogió la función de la

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

UNCTAD como plataforma mundial para el intercambio de información entre los Estados miembros.

13. El segundo panelista detalló las medidas coercitivas adoptadas por la Autoridad de la Competencia de Italia en los ámbitos de la protección de datos en las plataformas de medios sociales, las cuestiones relativas a la protección del consumidor en las plataformas de comercio electrónico y los consumidores vulnerables, en particular los jóvenes. Señaló cuatro factores fundamentales para garantizar una protección eficaz del consumidor en las plataformas en línea, a saber, un marco jurídico adecuado y facultades de aplicación suficientes; un enfoque multidisciplinar y coordinado; el empoderamiento del consumidor; y la cooperación internacional. También destacó la importancia de la creación de redes de contactos y de la cooperación informal con los homólogos encargados de la aplicación de organismos extranjeros y elogió al Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor en este sentido.

14. El tercer panelista expuso a grandes rasgos los esfuerzos realizados en el Brasil para actualizar los reglamentos sobre plataformas digitales, en particular un proyecto de ley cuyo objetivo era que la relación entre un usuario y una plataforma en línea se tratase como una relación de consumo, a fin de que las plataformas en línea estuviesen sujetas a las leyes de protección del consumidor en calidad de intermediarias. Hizo hincapié en que las plataformas digitales debían ser consideradas responsables de la información engañosa mostrada en las plataformas, ya que el uso de algoritmos afectaba en gran medida al modo en que circulaba la información. La autoridad de protección del consumidor tenía potestad para vigilar las plataformas y exigir la retirada de información fraudulenta. Para profundizar en la cooperación internacional, el panelista sugirió efectuar un estudio de derecho comparado sobre cuestiones digitales y crear un subgrupo o un nuevo grupo de trabajo sobre regímenes de responsabilidad para plataformas digitales.

15. La cuarta panelista explicó en detalle el sistema de solución de controversias en línea de Tailandia, desarrollado con la asistencia de la UNCTAD. Para poner en práctica las recomendaciones sobre gestión de reclamaciones en línea derivadas del examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor en Tailandia, el organismo había animado a las empresas a unirse al sistema estableciendo un proceso de mediación previa y seguiría trabajando para concienciar a los consumidores. La panelista agradeció el apoyo y la colaboración constantes de la UNCTAD.

16. El quinto panelista expuso en líneas generales el trabajo de la Autoridad de la Competencia y de los Mercados del Reino Unido relacionado con las plataformas digitales, centrado en abordar las prácticas engañosas de las plataformas digitales y la incapacidad de estas para evitar prácticas engañosas por parte de terceros. Para implicar en mayor medida a las plataformas digitales en la mejora de la protección del consumidor, el panelista destacó la importancia de contar con medidas coercitivas dirigidas prioritariamente a las prácticas individuales más perjudiciales, a fin de disuadir de conductas indebidas, y de adoptar medidas complementarias, como las orientaciones sobre el cumplimiento. El panelista hizo hincapié en que era importante compartir información entre los países.

17. La sexta panelista señaló la cuestión de las ventas transfronterizas de productos inseguros a través de mercados en línea y detalló el nuevo reglamento de la Unión Europea sobre la seguridad de los productos, que contenía disposiciones relacionadas con los mercados en línea. La panelista reseñó las iniciativas no legislativas de la Comisión Europea, como una herramienta digital de formación en materia de vigilancia para resolver los problemas ligados a la aplicación de la ley en el ámbito del comercio electrónico, así como las pruebas conjuntas de productos y la evaluación de riesgos, en las que destacaba la creatividad en el desarrollo de soluciones novedosas. Además, subrayó el papel del compromiso voluntario de seguridad de los productos a la hora de implicar a las plataformas en línea.

18. El séptimo panelista describió someramente el marco jurídico de la India relacionado con la protección del consumidor en el comercio electrónico. El Gobierno de la India había establecido un teléfono nacional gratuito de asistencia al consumidor para tramitar las reclamaciones. Para abordar el problema de los retrasos en la obtención de reparación por los tribunales de defensa del consumidor, el Gobierno estaba desarrollando una plataforma de



solución prejudicial de controversias en línea. El panelista destacó el éxito de dicha plataforma, creada por Mumbai Grahak Panchayat. Además, habló sobre las funciones de las distintas partes interesadas y de la necesidad de que todas ellas participasen en la creación de un sistema de protección del consumidor digital. Sugirió que la UNCTAD creara un grupo de trabajo sobre solución de controversias en línea.

19. Durante el debate posterior, varias delegaciones y un experto compartieron experiencias de trabajo sobre la seguridad de los productos y mencionaron medidas como las relativas al etiquetado digital, el filtrado mediante algoritmos y la participación de múltiples partes interesadas. Un grupo regional sugirió que la UNCTAD redactara una recomendación sobre principios generales de seguridad de los productos. Algunas delegaciones señalaron medidas para hacer frente a las reseñas falsas, como las normas voluntarias y el uso de inteligencia artificial para detectarlas. Una delegación, en relación con los mecanismos de solución de controversias, sugirió que el arbitraje podía ser obligatorio en algunos sectores. Otra delegación hizo hincapié en la dificultad que tenían los países pequeños para obligar a las plataformas digitales transnacionales a adoptar medidas. Algunas delegaciones debatieron si las multas eran un mecanismo adecuado para hacer frente a los perjuicios causados a los consumidores por las plataformas digitales. Además, algunas delegaciones pidieron a la UNCTAD que fomentara la capacidad y facilitara la transferencia de tecnología para ayudar a los países en desarrollo a proteger mejor a los consumidores digitales.

## **G. La protección del consumidor y la transición a la energía limpia** (Tema 7 del programa)

20. En relación con este tema del programa, el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor celebró una mesa redonda. La secretaria de la UNCTAD abrió el debate. El panel estaba integrado por la Directora General de la Dirección General del Consumidor de Portugal; el Director Ejecutivo de la Comisión de la Competencia del Mercado Común para África Oriental y Meridional; una integrante del Grupo Asesor de la Presidencia del Comité de Política sobre Consumo de la Organización Internacional de Normalización; y la Directora General de Consumers International.

21. La primera panelista afirmó que garantizar el acceso universal a la energía era la base de la transición a la energía limpia. Expuso a grandes rasgos la estrategia de Portugal, centrada en abordar la pobreza energética, el acceso a la energía renovable, el empoderamiento de los consumidores y la participación de estos en la adopción de decisiones. Destacó la función de los defensores de las energías renovables en el fomento de la descentralización de la producción de energías limpias y de la educación de los consumidores para empoderarlos. Además, la panelista sugirió que la UNCTAD convocara un grupo de trabajo sobre energía limpia y que desarrollara una herramienta digital para elaborar un repertorio de las medidas adoptadas por los Estados miembros.

22. El segundo panelista detalló la función del Mercado Común para África Oriental y Meridional en la promoción y cooperación a escala regional. Los países menos adelantados se enfrentaban a importantes retos para financiar la transición a la energía limpia. Hasta la fecha, en la formulación de políticas no se habían tenido plenamente en cuenta los beneficios a largo plazo de esa transición ni los costos del cambio climático. A este respecto, el panelista señaló que se necesitaban esfuerzos conjuntos para apoyar a los países menos adelantados, además de una labor de promoción para sensibilizar a los Gobiernos y a los consumidores sobre la importancia de la energía limpia.

23. La tercera panelista destacó la función de las normas para facilitar la transición a la energía limpia. Las normas podían promover prácticas empresariales responsables y ayudar a los consumidores a hacer oír su voz y a reforzar su participación. La panelista describió someramente las normas internacionales pertinentes. Dado que los consumidores solían estar infrarrepresentados en las consultas, sugirió que los Gobiernos prestasen un apoyo proactivo para implicarlos. Además, la panelista señaló la necesidad de la cooperación internacional y acogió con satisfacción la participación de expertos en protección del consumidor en los trabajos del Comité de Política sobre Consumo.

24. La cuarta panelista explicó en detalle la labor de Consumers International en cuanto al empoderamiento de los consumidores como parte de la transición a la energía limpia y destacó la importancia de generar confianza y de apoyar la elección del consumidor en el sistema energético. Sugirió que las comunidades de protección del consumidor midieran la experiencia de los consumidores, evaluaran a las empresas en función de las normas, garantizaran un etiquetado claro de las nuevas tecnologías, empoderaran a los consumidores y aplicarían modelos de financiamiento para los consumidores vulnerables.

25. Durante el debate posterior, una delegación y un experto señalaron que había que alentar a los consumidores a convertirse en productores de energía limpia. Una delegación insistió en la necesidad de apoyar a los consumidores pobres. Otra delegación sugirió que la UNCTAD concibiera una evaluación de la protección del consumidor para ayudar a los Estados miembros a aplicar políticas de transición a la energía limpia en consonancia con las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor.

## **H. Examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor del Gabón** (Tema 8 del programa)

26. Para iniciar el examen voluntario entre homólogos, la secretaria 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 el Gabón (TD/B/C.I/CPLP/35). Actuaron como examinadores representantes de los Gobiernos de los Estados Unidos de América, Marruecos y Viet Nam.

27. La Embajadora y Representante Permanente de la Misión Permanente del Gabón presentó una sinopsis del marco legislativo y reglamentario para la protección de los consumidores en el Gabón, en particular una ley elaborada en 2022. A fin de reforzar la protección del consumidor, destacó que se necesitaba una visión nacional de la política de protección del consumidor y que las autoridades ejecutivas, que podían ser autónomas o independientes, cooperasen entre ellas. Subrayó que una política eficaz de protección del consumidor requería no solo medidas preventivas —como la información y la educación de los consumidores, el control de la calidad de los productos y la promoción de hábitos de consumo sostenibles—, sino también mecanismos eficaces de observancia y de recurso jurídico. La oradora hizo hincapié en la importancia del proceso de examen entre homólogos para desarrollar y consolidar el sistema de protección del consumidor en el Gabón, en consonancia con las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, mediante el intercambio de experiencias con homólogos y otras delegaciones.

28. En respuesta a la pregunta de uno de los examinadores sobre cómo alentar a los consumidores a poner reclamaciones, el Director General de Competencia, Consumo y Represión del Fraude del Ministerio de Economía y Recuperación del Gabón detalló la función del organismo como punto de contacto para facilitar la tramitación de reclamaciones mediante la cooperación con otros organismos públicos y otras asociaciones de protección del consumidor. Destacó las actividades de divulgación y sensibilización dirigidas a los consumidores llevadas a cabo por diversos canales, en particular la televisión, la radio y los medios sociales nacionales en lenguas locales.

29. En respuesta a una pregunta de otro examinador sobre el papel de las asociaciones de protección del consumidor, el Director General reseñó sus múltiples funciones, entre ellas la representación de los intereses de los consumidores, la formulación de recomendaciones sobre disposiciones legislativas y reglamentarias, la tramitación de las reclamaciones de los consumidores y la educación de estos. En respuesta a otra pregunta sobre sanciones administrativas, el Director General detalló las sanciones que podía aplicar el organismo, como emitir una advertencia, ordenar el cese de una infracción, sacar del mercado cualquier producto inseguro u ordenar su retirada, ordenar a un infractor que informase al consumidor o al público, retirar una autorización, un permiso o una licencia e imponer multas administrativas.

30. En respuesta a una pregunta de otro examinador sobre la ampliación de las competencias del organismo en virtud del proyecto de ley, el Director General declaró que el proyecto de ley reforzaría las competencias en materia de investigación, elevaría el tope de las sanciones que el organismo podía imponer y permitiría al organismo y a las asociaciones registradas facilitar el acceso de los consumidores particulares a los tribunales. En respuesta a otra pregunta sobre los cambios reglamentarios necesarios para mejorar la capacidad del organismo en materia de cooperación internacional, el Director General citó los artículos pertinentes del proyecto de ley y de otras leyes que fomentaban la cooperación internacional, y señaló que la UNCTAD actuaba como facilitador de la cooperación internacional.

31. Los examinadores aportaron ejemplos de experiencias nacionales. Un examinador detalló los beneficios de la cooperación regional, como el apoyo en la formulación de políticas y leyes, el intercambio de información, la observancia transfronteriza y el fomento de la capacidad. La participación activa en los marcos de cooperación regional ayudó a los países a cumplir las obligaciones contraídas en virtud de acuerdos internacionales o regionales y reforzó los lazos entre los países de la región. Para abordar los problemas emergentes en los servicios financieros digitales, el examinador subrayó la necesidad de que las empresas y las plataformas digitales investigasen y cumplieren las leyes sectoriales y las de protección del consumidor. Otro examinador explicó en detalle la función del Comité de Coordinación sobre Vigilancia del Mercado de Marruecos como mecanismo para facilitar la cooperación interministerial. El examinador compartió experiencias nacionales sobre la participación de asociaciones de consumidores y de empresas en la elaboración de políticas, a través de órganos consultivos y de consultas públicas sobre nuevos reglamentos antes de su adopción. Para fomentar una cultura de protección del consumidor, el examinador sugirió que los Gobiernos sensibilizaran a los consumidores y reforzaran las asociaciones de consumidores mediante ayudas económicas y una formación adecuada. Otro examinador detalló los medios de protección del consumidor con que contaban las autoridades competentes de los Estados Unidos, en particular la aplicación de la ley, la tramitación de reclamaciones, las actividades de divulgación y educación de los consumidores, el apoyo a los consumidores desfavorecidos y la colaboración con organizaciones de la sociedad civil. El examinador declaró que las multas administrativas podían tener un fuerte efecto disuasorio de las conductas ilícitas. En cuanto a las transacciones a través de las redes sociales, el examinador hizo hincapié en el objetivo del organismo de acabar con las afirmaciones engañosas en los medios sociales y de poner fin a la promoción remunerada encubierta por los influenciadores digitales. Por último, con respecto a la coordinación de los mandatos de protección del consumidor que se solapaban entre organismos, el examinador destacó el recurso a acuerdos de cooperación y memorandos de entendimiento con otros organismos.

32. Durante el debate posterior, el representante de un grupo regional explicó en detalle el Sistema de Alerta Rápida “Safety Gate” de la Unión Europea, que facilitaba el intercambio de información y la colaboración regional. Una delegación hizo mención a la plataforma existente en el Brasil para la solución de controversias en línea.

33. 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 ayudar al Gabón a mejorar la legislación y las políticas sobre protección del consumidor y a fortalecer el marco institucional.

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

(Tema 9 del programa)

34. 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 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/36–TD/B/C.I/CLP/71). El panel estaba integrado por una representante de la Secretaría de Comercio del Ministerio de Economía de la Argentina; la Directora Ejecutiva de la Autoridad de la Competencia y el

Consumidor de Botswana; el Director de Protección del Consumidor del Ministerio de Economía y Comercio del Líbano; y el Secretario General de Consumer Unity and Trust Society International.

35. La primera panelista destacó las actividades de cooperación internacional en relación con la protección del consumidor que se habían llevado a cabo en América Latina, especialmente el Foro Internacional de Protección al Consumidor, que se celebraba anualmente, organizado conjuntamente con la UNCTAD. Dichas actividades se centraron en temas como las plataformas digitales, la solución de controversias en línea, el sobreendeudamiento de los consumidores y la seguridad de los productos. La panelista subrayó la importancia de la cooperación internacional y elogió la función de la UNCTAD como foro internacional.

36. La segunda panelista detalló la participación de la UNCTAD en el desarrollo de la ley de protección del consumidor de Botswana mediante asistencia técnica, como los cursos de formación y el examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de la competencia. La panelista celebró la asistencia técnica continuada de la UNCTAD y resumió los ámbitos en que se necesitaba apoyo.

37. El tercer panelista ofreció una sinopsis de la protección del consumidor en el Líbano y de la labor de digitalización que en esos momentos llevaba a cabo el Ministerio de Economía y Comercio. El panelista se refirió al apoyo al fomento de la capacidad que la UNCTAD había prestado a través de un proyecto de cooperación técnica en Oriente Medio y el Norte de África. Además, solicitó asistencia técnica adicional para contribuir a la labor legislativa, impartir formación y apoyar a la región.

38. El cuarto panelista debatió los retos que planteaban el fomento del consumo sostenible y las políticas relacionadas con los productos inocuos para el medio ambiente y destacó la necesidad de abogar por que la protección del consumidor figurase en la agenda de otros ámbitos de política, como la competencia y el comercio. El panelista celebró que prosiguiese la colaboración con la UNCTAD en lo referente a investigar los nuevos retos a los que se enfrentaban los consumidores, facilitar el intercambio de conocimientos e impartir talleres de fomento de la capacidad centrados en la digitalización y las tecnologías verdes.

39. Durante el debate posterior, algunas delegaciones pusieron en común sus experiencias con la asistencia técnica de la UNCTAD. Una delegación elogió la repercusión de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, otra pidió que la UNCTAD organizara actos en más países de Oriente Medio y el Norte de África. Una delegación sugirió que la UNCTAD reforzara su mecanismo de vigilancia y examen de la cooperación técnica.

## **J. Sesión plenaria de clausura**

40. La oradora principal, una Comisionada de la Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos, afirmó que el afán de libertad económica era constante y exigía unos reglamentos evolutivos y el cumplimiento de la ley para proteger a los consumidores al tiempo que se permitía competir a las empresas honradas e innovadoras. Hizo hincapié en los instrumentos de observancia eficaces para disuadir a las empresas de cometer infracciones, como los recursos jurídicos innovadores, para solicitar a las empresas que resolvían litigios que informasen a los consumidores y para exigir responsabilidades a los altos ejecutivos de las empresas por las infracciones de la ley. La Comisión Federal de Comercio también recurrió a la investigación, las declaraciones de política, la elaboración de normas y la educación para complementar la observancia caso por caso. La Comisionada destacó ejemplos del enfoque multidimensional para abordar los problemas emergentes en los mercados tecnológicos, como los relacionados con las pautas comerciales oscuras, la inteligencia artificial, las restricciones a la reparación, la economía del empleo ocasional y los abusos relacionados con los datos. Para concluir sus observaciones, la Comisionada hizo hincapié en que la Comisión Federal de Comercio desplegaba todas las herramientas disponibles para proteger a los consumidores y valoraba la colaboración con organismos homólogos y asociados internacionales.

41. Una delegación insistió en los deficientes servicios de acceso al Palacio de las Naciones en la mañana del 3 de julio de 2023.

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

#### **A. Elección de la Mesa**

(Tema 1 del programa)

42. En su sesión plenaria de apertura, celebrada el 3 de julio de 2023, el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor eligió Presidenta a la Sra. Quynh Anh Nguyen (Viet Nam) y Vicepresidente-Relator al Sr. Juan Marcelo Estigarribia López (Paraguay).

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

(Tema 2 del programa)

43. Asimismo, en su sesión plenaria de apertura, celebrada el 3 de julio de 2023, 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/33). El programa fue el siguiente:

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 elaborado por la UNCTAD.
5. Informes de los grupos de trabajo sobre:
  - a) Seguridad de los productos de consumo;
  - b) Protección del consumidor en el comercio electrónico;
  - c) Protección del consumidor y género.
6. Fomentar la confianza en los mercados digitales mediante una mayor protección del consumidor 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.

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

(Tema 10 del programa)

44. En su sesión plenaria de clausura, celebrada el 4 de julio de 2023, el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor aprobó el programa provisional del octavo período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor (anexo I).

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

(Tema 11 del programa)

45. Asimismo, en su sesión plenaria de clausura, celebrada el 4 de julio de 2023, el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor autorizó al Vicepresidente-Relator a ultimar el informe tras la conclusión del período de sesiones.

## Anexo I

### **Programa provisional del octavo 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 elaborado por la UNCTAD.
5. Informes de los grupos de trabajo sobre:
  - a) Seguridad de los productos de consumo;
  - b) Protección del consumidor en el comercio electrónico;
  - c) Protección del consumidor y género.
6. Mejorar el movimiento de los consumidores: medios para facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor.
7. Mesa redonda sobre la protección de los consumidores en calidad de turistas.
8. Examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor\*.
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 noveno período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor.
11. Aprobación del informe del octavo período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor.

---

\* Estado miembro por determinar.

## Anexo II

### Participantes\*\*

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

|                |                     |                           |                      |
|----------------|---------------------|---------------------------|----------------------|
| Alemania       | Egipto              | Malasia                   | República Dominicana |
| Angola         | España              | Marruecos                 | República Unida de   |
| Arabia Saudita | Estado de Palestina | Mauricio                  | Tanzanía             |
| Argentina      | Estados Unidos de   | México                    | Rwanda               |
| Armenia        | América             | Nigeria                   | Seychelles           |
| Australia      | Federación de Rusia | Omán                      | Sri Lanka            |
| Austria        | Filipinas           | Países Bajos (Reino de    | Sudáfrica            |
| Barbados       | Gabón               | los)                      | Suecia               |
| Bhután         | Gambia              | Pakistán                  | Suiza                |
| Botswana       | Georgia             | Papua Nueva Guinea        | Tailandia            |
| Brasil         | Honduras            | Paraguay                  | Trinidad y Tabago    |
| Bulgaria       | India               | Perú                      | Túnez                |
| Burkina Faso   | Indonesia           | Polonia                   | Türkiye              |
| Cabo Verde     | Iraq                | Portugal                  | Uganda               |
| Canadá         | Irlanda             | Reino Unido de Gran       | Uruguay              |
| China          | Italia              | Bretaña e Irlanda del     | Uzbekistán           |
| Colombia       | Japón               | Norte                     | Viet Nam             |
| Congo          | Kenya               | República de Corea        | Zimbabwe             |
| Côte d'Ivoire  | Líbano              | República Democrática del |                      |
|                |                     | Congo                     |                      |

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

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

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

Comisión Económica y Social para Asia Occidental  
Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico  
Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización  
Organización Mundial de la Propiedad Intelectual

\*\* En esta lista figuran los participantes inscritos. La lista de participantes figura en el documento TD/B/C.I/CPLP/INF.7.



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

*Categoría general*

Consumer Unity and Trust Society International  
Consumers International  
Federación Internacional de Asociaciones de Apicultura  
Global Traders Conference  
International Institute for Sustainable Development

---