



Conferência digital sobre Proteção do Consumidor e Cooperação Internacional  
Conferencia digital sobre Protección del Consumidor y Cooperación Internacional  
Digital Conference on Consumer Protection and International Cooperation  
2020/10/14 - 15.30h-17.30h (UTC/GMT+1)



ECONOMIA E TRANSIÇÃO DIGITAL



(Señalando el inicio de la presidencia de Portugal del FIAGC - Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor)

El evento contó con la participación de autoridades, organizaciones de consumidores, profesionales y partes interesadas de los siguientes países:

Alemania, Angola, Argentina, Australia, Bélgica, Bolivia, Brasil, Cabo Verde, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Egipto, El Salvador, Eslovaquia, España, Estados Unidos de América, Gambia, Grecia, Guatemala, Honduras, India, Irlanda, Italia, Kenia, Letonia, Malta, México, Mozambique, Noruega, Países Bajos, Panamá, Paraguay, Perú, Polonia, Portugal, República Dominicana, Reino Unido, Suiza, Turquía.



## Resumen y conclusiones

### Sesión de apertura - Ing. João Torres | Secretario de Estado de Comercio, Servicios y Protección al Consumidor

En su discurso, el Secretario de Estado destacó la relevancia de la cooperación internacional, considerándola hoy más importante que nunca, debido, sobre todo, a los retos que plantean a las políticas públicas de protección del consumidor con la digitalización (incluido el comercio electrónico y la inteligencia artificial) y con la sostenibilidad ambiental (que trae consigo nuevas exigencias de los consumidores). En este contexto, está creciendo la importancia del diálogo y del intercambio de buenas prácticas, así como de la posibilidad de diseñar soluciones comunes a problemas que también son comunes.

### Panel I - Experiencias en el contexto de la pandemia y perspectivas futuras

Ana Catarina Fonseca | Directora General de la Dirección General del Consumidor

Ricardo Salazar | Presidente de la Defensoría del Consumidor de El Salvador | Presidente del FIAGC

Pregunta: ¿Cómo fue presidir al FIAGC en tiempos de pandemia?

Respuesta: La pandemia ha traído consigo nuevos retos: restricciones de movilidad, compras compulsivas, dificultades en las cadenas de producción, desajuste entre la oferta y la demanda de productos, posibles subidas de precios y prácticas abusivas en el mercado, dificultades de compra y aumento del uso de plataformas en línea.

Una primera reacción a los nuevos desafíos ha sido la Declaración Conjunta de los países del FIAGC ante la pandemia de COVID-19 del 19 de marzo de 2020 (<http://201.144.226.20/boletin.php?variable1=83>). También se hicieron consultas en tiempo real y se supervisaron las medidas adoptadas por los países del FIAGC, que se estructuraron y sistematizaron en los siguientes vectores: regulación de precios, denuncias contra las compañías aéreas, cancelación de eventos, realización de encuestas, compras de pánico y servicios educativos. Después de la pandemia, se monitorearán las medidas post-emergencia en los siguientes sectores: políticas de apoyo económico, moratorias y exenciones de pago, infraestructura y



acceso tecnológico, políticas del sector financiero, mercados informales, gestión de cobranzas y mora en los pagos, acceso a servicios básicos, derecho de arrepentimiento e incumplimiento de contratos y sumas recibidas.

El FIAGC también organizó una serie de seminarios en la web sobre "Retos y oportunidades frente a COVID-19".

Lucas del Villar | Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor de Chile (SERNAC)

Pregunta: ¿Qué sectores han recibido más atención en Chile?

Respuesta: Los sectores que merecieron más atención fueron el sector financiero, las telecomunicaciones y el comercio electrónico. Los consumidores tuvieron que adaptarse al comercio en línea, al mismo tiempo que demostraban un menor poder adquisitivo y retardos en los pagos.

La pandemia ha planteado problemas a los consumidores (como la demora en el pago, la adaptación a la Internet y la reducción del poder adquisitivo, pero también el confinamiento y la incertidumbre), a las empresas (suspensión de los servicios, disminución del flujo de caja, aceleración de la digitalización, aumento de las solicitudes de los clientes, problemas logísticos, mora e incumplimiento de los clientes) y a las instituciones (leyes insuficientes en una situación de pandemia, aumento de las exigencias de ciudadanía, necesidad de respuestas útiles y oportunas, protección del consumidor protegiendo el ecosistema de mercado).

SERNAC se centró en la fiscalización, la emisión de oficios y la gestión directa con las empresas, en la imposición a las empresas de la dispensa de trámites presenciales desnecesarios, en el establecimiento de nuevos cánones jurídicos mediante circulares interpretativas y en la litigación colectiva. También se pusieron a disposición de los consumidores nuevas herramientas y se implementó la tele asistencia.



Amadou Cessay | Director Ejecutivo de la Comisión de Gambia para la Competencia y la Protección del Consumidor y Secretario Ejecutivo del Diálogo sobre la Protección del Consumidor Africano

Pregunta: ¿Cómo se actuó en el contexto de la pandemia en el continente africano? ¿Y cuál es la relevancia de la cooperación internacional?

Respuesta: En su respuesta, el orador explicó la misión de la Comisión de Gambia para la Competencia y la Protección del Consumidor (<https://gcc.gm/>), una entidad supervisada por el Ministerio de Comercio e Industria, encargada de promover la concurrencia y proteger a los consumidores (en aplicación de la Ley de la Concurrencia, de 2007, la Ley de Protección del Consumidor, de 2014 y la Ley de Productos Esenciales, de 2015). El Diálogo sobre la protección del consumidor africano tiene por objeto la cooperación regional y el intercambio de buenas prácticas entre las agencias de protección del consumidor entre África, los Estados Unidos y el resto del mundo. Después de analizar sus funciones y objetivos, el orador concluyó que lo que nos une es más que lo que nos separa.

Antonino Serra | Director de Práctica Jurídica de Consumers International

Pregunta: ¿Qué ha cambiado en la agenda de Consumers International con la pandemia?

Respuesta: La agenda de Consumers International ha cambiado de la siguiente manera:

- 1) Reordenación de las prioridades (por ejemplo, los precios);
- 2) La aproximación a la cuestión de la sostenibilidad (productos específicos: máscaras, gel de alcohol; acceso/precio de los alimentos);
- 3) El aumento de los canales digitales;
- 4) Compras por Internet;
- 5) Viajes turísticos (reembolsos).



Teresa Moreira | Jefa de la Unidad de Competitividad y Protección del Consumidor de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD)

Pregunta: ¿En qué áreas los consumidores experimentaron más dificultades como resultado de la pandemia del COVID-19? ¿Qué medidas se han reportado a la UNCTAD implementando buenas prácticas en el complicado contexto en el que vivimos?

Respuesta: En primer lugar, se destacó la rápida reacción de las agencias de todo el mundo. Los problemas inmediatos con los que tuvieron que lidiar fueron: precios excesivos, publicidad engañosa y fraude, reembolsos. La respuesta rápida de los organismos se ha centrado en la aplicación de la ley, acompañada de otras medidas como el diálogo con los proveedores y el suministro de herramientas electrónicas a los consumidores. El camino a seguir pasa necesariamente por una cuidadosa supervisión y vigilancia del mercado. Lo que es necesario es una protección activa y vigorosa del consumidor. En el futuro, la política de consumidor deberá prestar especial atención a los consumidores vulnerables y a las desigualdades generadas por el mundo digital (*brecha digital*).

Lucas del Villar | Director Nacional del Servicio Nacional de Consumo de Chile (SERNAC)

Pregunta: ¿Cuáles serán las principales áreas de acción del SERNAC en un futuro próximo?

Respuesta: El comercio digital ha llegado para quedarse, por lo que habrá que resolver una serie de problemas relacionados con las plataformas. Los consumidores exigirán nuevos derechos relacionados con la salud y la seguridad. Serán más exigentes con las autoridades y también se espera un mayor activismo de los consumidores en la elección de las empresas que cumplan y desarrollen su responsabilidad social.



Antonino Serra | Director de Práctica Jurídica de Consumers International

Preguntas: ¿Cómo ha actuado Consumers International ante situaciones de fraude y aumento de precios?  
¿Cómo ve el futuro de la política de protección del consumidor?

Respuesta: El orador informó de que los miembros de Consumers International han trabajado arduamente en la lucha contra el fraude y el aumento de los precios.

En cuanto al futuro de la política de consumo, subrayó:

- el papel de los miembros;
- la confianza como medida para el mercado y los profesionales;
- el crecimiento de los canales de distribución electrónicos (seguridad);
- la sostenibilidad ambiental.

Ricardo Salazar | Presidente de la Defensoría del Consumidor de El Salvador | Presidente del FIAGC

Pregunta: Se ha solicitado un mensaje para la DGC que asume ahora la presidencia del FIAGC y un mensaje para las otras redes de cooperación europeas e internacionales.

Respuesta: El orador enumeró las ventajas de reforzar los vínculos con otras redes y aumentar el impacto derivado de ello. Destacó que el FIAGC es un foro con iniciativa, capacidad de articulación y respuesta a los desafíos mundiales, y deseó que continúe trabajando en favor del bienestar de la población, manteniendo el diálogo y estableciendo acuerdos en beneficio del consumidor.



Amadou Cessay | Director Ejecutivo de la Comisión de Gambia para la Competencia y la Protección del Consumidor y Secretario Ejecutivo del Diálogo sobre la Protección del Consumidor Africano

Pregunta: ¿Cuál es la principal prioridad del diálogo africano para la protección de los consumidores?

Respuesta: En la perspectiva de Amadou Cessay, los productos y servicios esenciales (productos básicos esenciales) y el control de los precios son la máxima prioridad para la protección del consumidor.

Teresa Moreira | Jefa de la Unidad de Competitividad y Protección del Consumidor de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD)

Preguntas: ¿Cuál es el próximo trabajo de la UNCTAD? ¿Puede la reanimación económica poner en peligro la protección del consumidor?

Respuesta: La entrada en una fase de reanimación económica puede conllevar efectivamente el peligro de una disminución de los estándares de consumo. Sin embargo, los intereses y derechos de los consumidores deben ser considerados horizontalmente en todas las demás políticas. Se busca aumentar la confianza y el empoderamiento de los consumidores.

En lo que respecta a los próximos trabajos de la UNCTAD, el destaque fue la octava Conferencia de las Naciones Unidas:

<https://unctad.org/meeting/eighth-united-nations-conference-competition-and-consumer-protection>



## Panel II - El papel de las instituciones y de las redes de cooperación en la protección del consumidor

Nils Behrndt | Director de la Dirección General de Justicia y Asuntos del Consumidor (CE)

Pregunta: ¿Qué podemos esperar de la nueva Agenda del Consumidor, prevista para noviembre de este año?

Respuesta: Las prioridades son las siguientes:

- El consumidor en la transición verde;
- El consumidor en la transición digital;
- Mayor eficacia de las leyes que protegen y capacitan al consumidor;
- Enfrentando las necesidades específicas del consumidor;
- Una cooperación internacional más fuerte.

Josephine Palumbo | Subcomisaria de la Agencia Canadiense de la Competitividad y Presidente de la Red Internacional ICPEN

Pregunta: ¿Impresiones preliminares sobre la cooperación internacional y cómo se está adaptando el ICPEN a la economía digital?

Respuesta: La oradora subrayó las ventajas y los desafíos de la evolución digital. Estos efectos fueron potenciados por los efectos pandémicos resultantes del COVID-19.

El ICPEN (Red Internacional de Protección y Aplicación de las Leyes sobre el Consumo) es una organización internacional compuesta por autoridades de protección del consumidor de más de 65 países, que promueve un foro para el desenvolvimiento y contactos regulares entre las agencias nacionales de protección del consumidor, permitiéndoles aumentar el impacto de su reglamentación. La presidencia de esta red es rotativa (y será ocupada por Portugal a partir del 1 de julio de 2021). Tras una breve exposición del ICPEN, la oradora destacó los beneficios de la colaboración internacional para aumentar la confianza de los consumidores en un mercado cambiante: cuando desaparecen las fronteras, aumentan las necesidades de aplicación de la ley.



Hugh Stevenson | Subdirector de la Comisión Federal de Comercio y Presidente del Comité de Política del Consumidor de la OCDE

Pregunta: ¿Cuál es la misión del Comité de Política del Consumidor de la OCDE?

Respuesta: El orador presentó al Comité de Política del Consumidor de la OCDE, que se ocupa de múltiples asuntos y ayuda a las autoridades públicas a elaborar políticas eficaces de protección del consumidor a través de: i) investigación, análisis y presentación de orientaciones de política sobre cuestiones de interés común; ii) intercambio de información sobre cuestiones y tendencias actuales; iii) examen de las formas de reforzar los resultados de las políticas elaboradas, tanto entre los gobiernos como entre otros interlocutores. En la actualidad, merecen destaque los siguientes temas: una política de consumo eficaz; la protección del consumidor en el mercado digital y la seguridad de los productos. Se recomendó la visita a la página web (<http://www.oecd.org/coronavirus/en/>), donde se puede encontrar diversa información útil (recomendaciones, guías de buenas prácticas y estudios, entre otra documentación).

Juliana Domingues | Secretaria Nacional de Protección al Consumidor del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública de Brasil

Pregunta: ¿Teniendo en cuenta la pandemia, en qué temas hay que centrarse para proteger a los consumidores en el Brasil?

Respuesta: La política a desarrollar en el Brasil conciliará el espíritu emprendedor con la aplicación de la política de consumo. La oradora destacó como un problema resultante de la COVID-19 que merece intervención judicial, por lo que se creó una plataforma oficial para la resolución de controversias ([www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)).

Las políticas públicas de protección del consumidor motivan un proceso de modernización continua y muy abierto al diálogo. Brasil fue invitado recientemente a participar en el Comité de Política del Consumidor de la OCDE. La pandemia ha dejado clara la urgencia del diálogo para la articulación.



Cuestiones más relevantes: resolución de disputas, educación financiera, sobreendeudamiento y consumidores con discapacidad.

Josephine Palumbo | Subcomisaria de la Agencia Canadiense de la Competitividad y Presidente de la Red Internacional ICPEN

Pregunta: ¿Qué espera lograr al final de su mandato?

Respuesta: Antes de la pandemia, la atención se centraba en la aplicación de la ley en la economía digital y en la conciencia ambiental. El COVID-19 trajo inesperadas y nuevas cuestiones que llevaron a la creación de un Grupo de Trabajo COVID-19.

Hugh Stevenson | Subdirector de la Comisión Federal de Comercio y Presidente del Comité de Política del Consumidor de la OCDE

Pregunta: ¿Qué temas pueden beneficiarse de una cooperación más estrecha?

Respuesta: Las cuestiones que suscitan mayor preocupación son la sostenibilidad, el espacio de la economía digital y la resolución alternativa de controversias. Covid-19 ha recentrado el tema de la seguridad de los productos.

Nils Behrndt | Director de la Dirección General de Justicia y Asuntos del Consumidor (CE)

Pregunta: ¿Qué áreas pueden beneficiarse de una más fuerte cooperación internacional?

Respuesta: El destaque será puesto, en un contexto de comercio internacional por la seguridad de los productos. El foco de la cooperación debería ser internacional, compartiendo conocimientos y capacidades.



Juliana Domingues | Secretaria Nacional de Proteção al Consumidor del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública de Brasil

Pregunta: ¿Cuál será la máxima prioridad de la Secretaría en el futuro próximo?

Respuesta: La modernización de la política pública del consumidor incluye la internacionalización. También es fundamental reducir la inseguridad resultante de la intervención de múltiples autores y potenciar los medios de resolución alternativa de controversias.

Notas finales de Ana Catarina Fonseca:

El propósito de esta conferencia fue:

- dar visibilidad a la política de consumo;
- involucrar a todos los interlocutores;
- dar visibilidad a las redes de cooperación.

Finalmente, lanzó el reto para una reunión en la que se reuniera un representante de cada una de las redes.



## Sesión de cierre

Alberto Garzón - Ministro de Consumo de España

El Ministro subrayó que, en una economía globalizada, es esencial estrechar los lazos de cooperación y colaboración. La economía de un sistema-mundo requiere una nueva reglamentación, para la cual son indispensables iniciativas como la de este foro. El intercambio de experiencias mutuas permitirá un mayor conocimiento, ya que los problemas son comunes. También subrayó la especial vulnerabilidad de los consumidores en el período de pandemia y que en España los problemas que han surgido no son diferentes de los de otros países, como es ejemplo la cancelación de servicios que no se pudieron prestar (700.000 quejas). Se dio prioridad al intento de llegar a un acuerdo entre las partes para evitar la judicialización, y se garantizaron los servicios básicos en un momento muy difícil para ciertos sectores sociales, promoviendo la responsabilidad social de todos.

Para tomar mejores decisiones de política pública se requiere más información e intercambio de experiencias, por lo que el Ministro subrayó una vez más la importancia de los foros de colaboración y cooperación.

Pedro Siza Vieira - Ministro de Estado, Economía y Transición Digital

La marca de una sociedad y de una economía desarrollada es la capacidad que tiene el sistema (judicial, administrativo) para garantizar la protección de los derechos de los consumidores, su divulgación a todos los ciudadanos y la capacidad de actuar ante cualquier falta.

Son economías desarrolladas las que encuentran consumidores exigentes y agencias que son capaces de asegurar la protección de esos derechos. Esto es lo que determina agentes económicos más responsables y una economía más funcional.

El comercio digital y las plataformas electrónicas, así como la preocupación por los nuevos materiales, la economía circular - que plantean problemas en los procesos de producción, productos, calidad y seguridad de los productos - traen nuevas exigencias para las políticas de protección del consumidor.



En un contexto de comercio internacional, la cooperación es cada vez más importante. Las condicionantes derivadas de la pandemia, a las que nos hemos sabido adaptar, deben interpelarnos constantemente y llevarnos a cuestionar los métodos de trabajo y las formas de comunicación con los consumidores.

## CONCLUSIONES

El mercado global trae consigo desafíos globales. Las respuestas de las políticas públicas a estos desafíos serán más eficaces si los decisores estuvieran dotados de información, intercambio de conocimientos y reparto de experiencias. En este sentido, la política pública de protección del consumidor se beneficiará en gran medida de la cooperación internacional, que esta reunión procuró desarrollar.

Los temas más urgentes en materia de protección del consumidor, como resultado de las intervenciones de los oradores, son: la protección del consumidor en el espacio digital, el desarrollo del consumo sostenible, la aplicación de la legislación en materia de derecho del consumidor.

La situación de pandemia que vivimos este año ha acentuado las situaciones de vulnerabilidad (consumidores que han perdido su poder adquisitivo, que no han visto cumplidos sus contratos, que no han visto respetados sus derechos) y ha vuelto a poner en primer plano temas clásicos como la seguridad de los productos y la lealtad en el mercado.

Una de las enseñanzas que podemos sacar de la crisis pandémica global es la necesidad de una política fuerte de protección del consumidor, apoyada por una cooperación internacional sólida y fructífera, capaz de proporcionar las herramientas para proteger mejor a los consumidores, dándoles confianza en el mercado y capacitándolos para tomar decisiones conscientes y socialmente responsables.

La protección del consumidor requiere un nivel de cooperación más avanzado, que se desborda de cada red individualmente considerada a un cuadro de cooperación mundial.