



Superintendencia de
Industria y Comercio

XVIII FORO IBEROAMERICANO DE AGENCIAS GUBERNAMENTALES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (FIAGC)

DECLARACIÓN DE BOGOTÁ 2024

Los representantes de las Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor, reunidos de manera híbrida en el **XVIII Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC)**, inspirados en el espíritu de las Declaraciones anteriores y guiados por el propósito de fortalecer las capacidades de las autoridades nacionales en materia de protección al consumidor en Iberoamérica;

Reafirmando el compromiso de promover la cooperación internacional para el intercambio de experiencias, mejores prácticas y conocimientos en materia de derechos del consumidor, que permitan el análisis y discusión de las políticas y acuerdos comerciales desde la perspectiva de todos sus actores;

Convencidos de que el estudio de escenarios de interés que representan un motor para las economías iberoamericanas permite crear espacios para una atención más efectiva, eficiente y de fondo de las necesidades de los consumidores en sus relaciones comerciales;

Destacando la importancia y la necesidad de la colaboración entre los gobiernos, empresas y organizaciones internacionales frente a los desafíos y oportunidades que representan las nuevas tecnologías para el acceso a productos y servicios, y la importancia de garantizar interfaces digitales seguras y garantías de la protección de los consumidores;

Reconociendo, finalmente la importancia de fortalecer entre todos la labor y el impacto del FIAGC

DECLARAN

- 1.** Reafirmar una vez más su compromiso de fortalecer la participación efectiva y coordinada de todas las Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor de Iberoamérica en los distintos escenarios de intercambio internacionales que aborden temas pertinentes para el desarrollo de las políticas públicas de protección al consumidor;
- 2.** Mantener y fortalecer el papel del FIAGC como herramienta de cooperación regional, propiciando su participación en planes, programas y políticas públicas que tengan por objetivo robustecer las agencias gubernamentales de protección al consumidor de Iberoamérica;





Superintendencia de Industria y Comercio

ACUERDAN

1. Fomentar la participación de los integrantes del FIAGC en plataformas internacionales, con la finalidad de impulsar iniciativas y acciones que fortalezcan la protección de los consumidores. Estas iniciativas deberán alinearse con las políticas públicas de cada país miembro, promoviendo un enfoque colaborativo que garantice derechos y mejore las condiciones de consumo a nivel global.
2. Reafirmar el compromiso de fortalecer el trabajo de la Secretaría Técnica en su rol de comité de gestión, conformado por la presidencia saliente y futura. Los miembros se comprometen a mantener reuniones bimestrales entre la Presidencia, la Secretaría Técnica y los líderes de los grupos de trabajo para dar seguimiento a los planes de trabajo y abordar planes estratégicos del Foro.
3. Promover el intercambio de experiencias y el fortalecimiento de capacidades para la implementación de las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor en Iberoamérica.
4. En tanto se evalúa la posibilidad de la creación de un perfil de LinkedIn, se promoverá la difusión del perfil de X, alimentándolo con noticias e información relevante para los miembros en el ámbito de la protección de las y los consumidores, con el apoyo de la actual Presidencia Pro Tempore y el Grupo de Comunicaciones.
5. Actualizar la información de las cabezas de autoridad de cada uno de los miembros en la página web del FIAGC.
6. En relación con los Grupos de Trabajo se acuerda lo siguiente:
7. **Grupo de Trabajo de Educación y Comunicación:** para la vigencia 2024-2025, teniendo en cuenta que este grupo asumió las funciones y responsabilidades del antes Grupo de Trabajo sobre Actualización de la Cátedra FIAGC, el grupo continuará trabajando en la definición e implementación de un plan estratégico de difusión de las acciones e iniciativas comunicacionales y educativas que se desarrollan al interior del Foro, con el ánimo de darle mucha más difusión y visibilidad regional e internacional. En ese sentido, el grupo se enfocará en profundizar el mejoramiento de la web, el desarrollo de más contenidos para la Cátedra FIAGC, disponibles en ambos idiomas oficiales del Foro (español y portugués) y el uso de las herramientas creadas, para posicionar al Foro





Superintendencia de Industria y Comercio

y aumentar su presencia en las redes sociales. Se promoverá la creación del perfil de LinkedIn y se dará difusión al de X. Igualmente, se trabajará en conjunto con México, como encargados del manejo de la página web, para fortalecer el calendario de fechas límite y un repositorio de cuestionarios y otros documentos de interés, para colaborar con la gestión y cumplimiento de los compromisos de cada uno de los grupos de trabajo.

- a) El grupo, en asocio con la Presidencia, se encargará de fortalecer la difusión de los contenidos creados. El grupo estará integrado por Brasil, Chile y Uruguay, bajo el liderazgo de Argentina y México.
- b) **Grupo de Trabajo sobre Consumo Digital:** para la vigencia de la Presidencia 2024-2025 de Colombia se plantea cambiar el nombre del grupo de "comercio electrónico" a "consumo digital", el cual podría enfocarse en cómo insertar oportuna y efectivamente a las autoridades de protección al consumidor en la región en el aprovechamiento de las nuevas dinámicas tecnológicas con el propósito de lograr un fortalecimiento institucional y de capacidades de cada autoridad. El grupo estará integrado por Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Guatemala, El Salvador, España, Paraguay, Portugal y Uruguay, bajo el liderazgo de República Dominicana.
- c) **Grupo de Trabajo sobre Publicidad Engañosa y Abusiva:** se propone que para el periodo 2024-2025 se dé continuidad a este grupo de trabajo con el ánimo de que pueda enfocarse en el segundo resultado, correspondiente a la guía sobre patrones oscuros en línea. También se propone que el grupo aborde temas asociados con la desinformación en línea, como fake reviews, entre otros temas afines. El grupo estará integrado por Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Panamá y Portugal bajo el liderazgo de Perú y República Dominicana.
- d) **Grupo de Trabajo sobre Consumo, Género y Diversidades:** se propone que los resultados de la encuesta en línea realizada a los miembros del foro sean insumos para la construcción de la guía o decálogo de las relaciones de consumo en asuntos de diversidad sexual y enfoque e identidad de género. Para ello se propone mantener un diálogo continuo con el Grupo sobre Consumo y Género de la UNCTAD, y otros afines, para una efectiva articulación. El grupo estará integrado por Argentina, Brasil, Chile y Perú, bajo el liderazgo de Colombia.
- e) **Grupo de Trabajo sobre Consumo Sostenible:** para la Presidencia 2024-2025 de Colombia se plantea darle continuidad a este grupo y enfocarlo hacia la economía circular, ya que se ha evidenciado un creciente interés por estos temas que, además de estar dentro de la





Superintendencia de Industria y Comercio

agenda internacional actual, van muy en línea con la actual transición hacia formas de consumos medioambientalmente más responsables y sostenibles. El grupo estará integrado por Argentina, Brasil, Chile, España, Honduras (por confirmar) y Perú, bajo el liderazgo de España y Paraguay.

- f) **Grupo de Trabajo sobre Identificación y Seguimiento de Precios de Productos de la Canasta básica Alimentaria:** durante la Presidencia 2023-2024 de República Dominicana este grupo de trabajo se enfocó en el seguimiento de los precios de los productos de la canasta básica familiar, lo cual se reflejó en un informe que ya fue compartido con todos los miembros. En ese sentido, se dará continuidad a este grupo, integrado por Brasil, El Salvador y Panamá, bajo el liderazgo de República Dominicana.

Sobre los nuevos grupos de trabajo propuestos por la Presidencia Pro Tempore 2024-2025 de Colombia:

- **Grupo de Trabajo sobre Consumidor Turista en Iberoamérica:** el propósito de este grupo será comenzar por identificar las principales barreras para que un consumidor extranjero pueda hacer reclamos en cada una de las autoridades de protección al consumidor, lo anterior a través de un barrido para identificar cuáles autoridades tienen algunas de estas barreras y priorizar en aquellas problemáticas más comunes, incluidos temas de transporte aéreo, alojamiento y agencias de viajes, manteniendo relaciones articuladas con otras autoridades afines de otros sectores. El grupo estará integrado por Chile, El Salvador, España, Guatemala, Paraguay y Perú, bajo el liderazgo de Brasil, Colombia, República Dominicana y Uruguay.

Grupo de Trabajo sobre Resolución de Conflictos de Consumo: Brasil propone la creación de este grupo de trabajo que abordará la identificación de medios alternativos de resolución de conflictos de consumo. Estará integrado por Chile, México y Portugal, bajo el liderazgo de Brasil.

Grupo de Trabajo sobre Consumidor Financiero: se encargará de abordar la prevención y tratamiento en materia de sobreendeudamiento, informalidad y fraudes dentro del sistema financiero, tanto en el ámbito formal como informal. Estará integrado por Guatemala, Paraguay, Uruguay, Colombia, bajo el liderazgo de Brasil y Chile.

8. El líder o líderes de cada grupo de trabajo deberán presentar a la presidencia, para su difusión entre los miembros del FIAGC, un Plan de Trabajo con las acciones y fechas propuestas para la obtención de los





Superintendencia de Industria y Comercio

resultados. Dicho Plan de Trabajo deberá ser presentado a más tardar el 16 de diciembre del 2024.

9. Para el desarrollo de sus planes de trabajo, los líderes de cada uno de los grupos de trabajo deberán convocar reuniones periódicas, hacer la evaluación de acciones implementadas y discutir los temas que se planteen para tomar las acciones pertinentes, presentando informes de gestión a la presidencia.
10. La presidencia pro tempore promoverá la realización de al menos un evento en línea para tratar temas de interés común entre los miembros del FIAGC, al que se podrá invitar a participar a representantes de otras redes de cooperación y entidades, con el objetivo de intercambiar experiencias y enriquecer a los países miembros. Los temas puestos a consideración podrían ser los que van a desarrollar los grupos de trabajo.
11. La presidencia pro tempore coordinará la participación de los países miembros del FIAGC en las actividades realizadas e impulsadas por otras redes y entidades de cooperación internacional, y trabajará por la articulación y creación de sinergias entre otros, buscando siempre el beneficio y la promoción de este foro.
12. La presidencia pro tempore realizará una campaña para redes sociales entre los países miembros, destinada a conmemorar el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, que se celebra el 15 de marzo de cada año.
13. Los miembros, por aclamación, durante la plenaria del 4 de noviembre de 2023 en Punta Cana, República Dominicana, designaron a Chile como presidencia pro tempore para el período 2025-2026.
14. Los miembros, por aclamación, durante la plenaria del 7 de noviembre de 2024 en Bogotá, Colombia, designan a El Salvador como presidencia pro tempore para el período 2026-2027.

PROPÓSITOS

1. Reconocer la labor realizada por los grupos de trabajo en el ejercicio 2023-2024, conducida por la Presidencia Pro Tempore de República Dominicana en esta reunión.





**Superintendencia de
Industria y Comercio**

2. Celebrar la próxima reunión en Chile en fecha, lugar y forma por confirmar.

AGRADECER

1. Agradecer al Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, de República Dominicana por el trabajo realizado como presidencia pro tempore durante el período 2023-2024.
2. A la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia por la organización de este XVIII Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), en Bogotá.
3. A todos los miembros por su labor en favor del desarrollo y fortalecimiento del FIAGC.
4. A los representantes de los observadores internacionales, especialmente a la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), por sus importantes intervenciones y aportes para el funcionamiento y desarrollo del FIAGC.

Dada en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia a los 7 días del mes de noviembre de 2024.





Superintendencia de
Industria y Comercio

María Carolina Ramírez García

Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor
Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)
Colombia | Presidencia 2024-2025 del FIAGC

Eddy Alcántara Castillo

Director Ejecutivo
Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor
(ProConsumidor)
República Dominicana | Presidencia 2023-2024 del FIAGC

Andrés Herrera Troncoso

Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)
Chile | Presidencia 2025-2026 del FIAGC

Fernando Blanco Muño

Subsecretario
Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial
Argentina





**Superintendencia de
Industria y Comercio**

Jorge Silva Trujillo

Viceministro

Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor
Bolivia

Vitor Hugo Do Amaral Ferreira

Director del Dpto. de Protección y Defensa del Consumidor
Secretaría Nacional del Consumidor (SENACON)
Brasil

Cynthia Zapata Calvo

Directora Ejecutiva

Dirección de Apoyo al Consumidor – Ministerio de Economía, Industria y
Comercio (MEI)
Costa Rica

César Córdova Valverde

Defensor del Pueblo (e)

Defensoría del Pueblo - Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO)
Ecuador





**Superintendencia de
Industria y Comercio**

Ricardo Arturo Salazar Villalta

Presidente
Defensoría del Consumidor
El Salvador

Daniel Arribas González

Director General de Consumo
Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030
España

Claudia Karina Donis Sáenz

Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) – Ministerio de
Economía
Guatemala

José Enrique Santos Cabrera

Director General de Protección al Consumidor
Dirección General de Protección al Consumidor
Honduras





Superintendencia de
Industria y Comercio

David Aguilar Romero

Procurador Federal
Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)
México

Juan José Úbeda Mejía

Director General
Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras
y Usuarios (DIPRODEC)
Nicaragua

Rolando Murgas Torrazza

Defensor de Oficio
Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
(ACODECO)
Panamá

Sara Irún

Secretaría Ejecutiva
Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO)
Paraguay





**Superintendencia de
Industria y Comercio**

Katia Silvana Peñalosa Vasallo

Directora de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la
Propiedad Intelectual (INDECOPI)
Perú

Carla Barata

Directora General
Dirección General del Consumidor (DGC)
Portugal

Álvaro Fuentes

Director
Unidad de Defensa del Consumidor – Ministerio de Economía y Finanzas
Uruguay

