

Declaración de Santiago

Santiago de Chile
25 de enero de 2002

Teniendo en consideración que debe ser una preocupación primordial y constante de nuestros Gobiernos el asegurar el debido reconocimiento y protección a los derechos y deberes de nuestros ciudadanos en sus relaciones de consumo;

Considerando que el mejor interés de nuestras sociedades es arribar a la concreción de un modelo que refleje la importancia que debe concederse a los derechos de los consumidores;

Reconociendo que en todos los países y especialmente en los países latinoamericanos los consumidores enfrentan severos desequilibrios en cuanto a su capacidad económica para acceder a bienes y servicios y se ven afectados por la asimetría de información sobre ellos disponible en el mercado;

Tomando en cuenta que es necesario fomentar la capacidad organizativa de los grupos intermedios creados para la defensa de los derechos de los consumidores;

Comprendiendo que una adecuada educación a la población sobre sus derechos y deberes como consumidores es esencial para asegurar su respeto y protección;

Los participantes en el Primer Foro Latinoamericano de Agencias de Gobierno para la Protección de los Consumidores declaramos la importancia de avanzar significativamente en la defensa y promoción de los derechos y deberes de los consumidores para construir, especialmente:

- El derecho a una educación para el consumo informado y responsable.
- El derecho a una información adecuada en la elección de bienes y servicios.
- El derecho a la libre elección del bien o servicio.
- El derecho a no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios.
- El derecho a la seguridad en el consumo y a la protección frente a riesgos para su salud.
- La posibilidad de optar informadamente por modalidades sustentables de consumo.

- La libertad de crear y mantener organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores.
- El derecho a la compensación y reparación efectiva de los daños causados al consumidor.
- La promoción de los intereses económicos de los consumidores.

En este marco de protección asumen el compromiso de trabajar en el establecimiento de una coordinación permanente para, junto con cumplir con las directrices anteriores, avanzar dentro de esta década en los siguientes puntos básicos:

- Favorecer la cooperación entre países y dar facilidades para el aprendizaje conjunto de modalidades y programas, facilitando un intercambio de ideas y personas que enriquezca nuestra labor en cada país.
- La búsqueda de maneras más efectivas y eficientes de permitir el acceso a la justicia a los miles de consumidores que diariamente recurren a nuestras reparticiones.
- El diseño de programas de educación a los consumidores respecto a sus derechos y obligaciones.
- Propender desde nuestro ámbito, y mediante la coordinación con otras reparticiones públicas y privadas por mercados más transparentes para reducir las brechas de información que desfavorecen a los consumidores.
- El reconocimiento de la importancia que revisten la protección de los intereses colectivos y difusos y el derecho a la representación para su incorporación a nuestras legislaciones como instrumentos de defensa de los derechos de los consumidores y ciudadanos.
- Reducir la asimetría existente entre los países de la región en la protección al consumidor, de manera de fortalecer la asistencia y cooperación, especialmente hacia los países que se encuentran en un proceso de consolidación de los sistemas de protección a los consumidores.

Reconocemos la importancia de hacer efectivas las propuestas de trabajo de los proyectos aprobados dentro de los plazos señalados en el anexo:

1. Implementación de una red electrónica.
2. Estudio comparativo del marco regulatorio de la protección del consumidor.

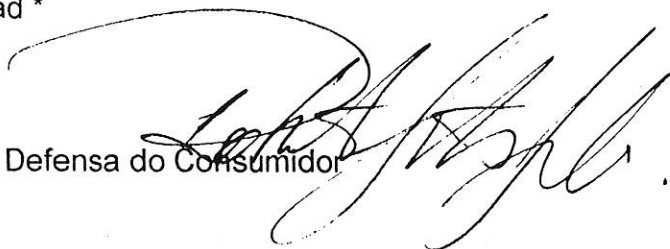
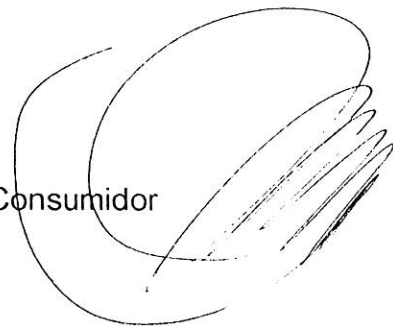
3. Difundir y propiciar mecanismos efectivos de acceso a la Justicia. Convocar a un seminario de Acceso a la Justicia.
4. Elaborar una guía de información para el consumidor turista, en varios idiomas.
5. Crear un boletín electrónico de resoluciones, jurisprudencia e información.
6. Desarrollar programas de pasantías entre nuestras organizaciones para formación e información mutua.
7. Convocar al resto de los países de la región a sumarse a los acuerdos.
8. Darle continuidad a este Foro organizando el próximo en el mes de febrero de 2003 en la República de Panamá, asumiendo durante el 2002 y hasta la realización del próximo Foro, la Presidencia Pro Tempore Chile. Los miembros por unanimidad le solicitan a la Oficina Regional de Consumers International el trabajo de Secretaría Técnica, quien acepta y rendirá una cuenta en el próximo Foro.
9. Con el objeto de lograr continuidad en el trabajo de este Foro permanente se considera parte integrante de este documento el anexo que contempla las acciones y plazos para el desarrollo de la agenda.

Los participantes presentan un especial reconocimiento y agradecimiento al Servicio Nacional del Consumidor de Chile, a Consumers International y a la Comisión Económica para América Latina, por el apoyo y la exitosa realización de este Foro.

Argentina, Secretaría de Defensa de la Competencia y del Consumidor

Bolivia, Superintendencia de Electricidad *

Brasil, Departamento de Proteccao e Defesa do Consumidor



Chile, Servicio Nacional del Consumidor

Colombia, Superintendencia de Industria y Comercio

Costa Rica, Area de Apoyo al Consumidor

Guatemala, Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

México, Procuraduría Federal del Consumidor

Nicaragua, Dirección de Defensa del Consumidor


Panamá, Comisión de Libre Competencia y Atención del Consumidor.

Perú, Invitado Especial

Puerto Rico, Departamento de Asuntos del Consumidor

República Dominicana, Departamento de Defensa y Educación al Consumidor

España, Invitado Especial Instituto Nacional del Consumo

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Roberto...', written in a cursive style.

Secretaria Técnica, Consumers International,

A large, stylized handwritten signature in black ink, possibly reading 'W. J.', written in a bold, cursive style.

* No suscribe por encontrarse ausente, que participó en la elaboración de las propuestas