

**XIII FORO IBEROAMERICANO DE AGENCIAS GUBERNAMENTALES DE
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (FIAGC)**

DECLARACIÓN DE SAN SALVADOR 2019

Los representantes de las Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor reunidos en el XIII Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), inspirados en el espíritu de las Declaraciones anteriores, suscritas con ocasión de las doce reuniones de trabajo del FIAGC:

Comprometidos a continuar trabajando de forma articulada y coordinada propiciando el cumplimiento y respeto de los derechos de los consumidores por parte de proveedores de bienes y servicios en los países hermanos de Iberoamérica; buscando resultados concretos y compromisos trazados por el FIAGC, asume los nuevos retos y desafíos para tutelar los derechos de las personas consumidoras en el mundo digital, vigilar las prácticas abusivas en los mercados de bienes y servicios, y potenciar la información y educación de las personas consumidoras;

Convencidos de que el accionar institucional del Estado coadyuva al respeto y la tutela de los derechos de las personas, así como también a una mayor regulación y transparencia en las relaciones entre consumidores y proveedores;

Destacando la importancia de la cooperación conjunta a nivel regional, hemisférico e internacional para potenciar las capacidades del talento humano y con ello fortalecer la protección de las personas consumidoras y garantizar sus derechos básicos;

Reconociendo, finalmente, la importancia de fortalecer la labor del FIAGC.

DECLARAN

Reafirmar su compromiso de fortalecer la participación activa y articulada de todas las Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor de Iberoamérica en otros ámbitos de discusión a nivel multilateral, especializados en la política pública de la protección al consumidor;

Mantener un espíritu de cooperación regional, hemisférico e internacional enfocado en el fortalecimiento de los trabajos del FIAGC y en la creación de nuevos programas y/o proyectos que tengan la visión de fortalecer y potenciar las políticas de protección al consumidor en los países Iberoamericanos;

ACUERDAN

1. Reafirmar la necesidad de participar activamente en la integración del FIAGC por medio de sus miembros en los Foros Internacionales abocados a debatir y desarrollar acciones sustantivas destinadas a la protección del consumidor en los mercados físicos y digitales, regionales y globales.
2. Comprometer su mayor esfuerzo para otorgar plena operatividad a las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor en Iberoamérica;
3. Continuar apoyando el Boletín Digital del FIAGC, nutriéndolo con noticias relevantes para el FIAGC en materia de políticas públicas de protección al consumidor y fomentar la difusión de sus contenidos, mediante un formato accesible y amigable, continuando con el apoyo de Argentina para su elaboración.
4. Promover entre el talento humano de los países miembros del FIAGC, sus clientes y usuarios la existencia del portal web www.fiagc.org como un espacio de comunicación primario del Foro y mecanismo de acceso a las páginas web de las agencias miembros del FIAGC con la coordinación de México, quien se compromete a establecer un dominio del sitio, rendir el informe de las consultas y el tráfico en la próxima reunión del Foro.
5. Continuar con la Cátedra FIAGC, a disposición de las agencias miembros del FIAGC y futuros destinatarios, manteniéndose su coordinación a cargo de Argentina.
6. En lo relacionado con los Grupos de Trabajo existentes, se acuerda lo siguiente:
 - a) Se da por finalizado el grupo de Trabajo sobre Acciones Colectivas, y se agradece la coordinación por parte de Chile, al haber alcanzado los principales objetivos propuestos por éste. Y se acuerda hacer el respectivo seguimiento a los siguientes compromisos por parte de Chile: asumir la entrega de sentencias y acuerdos colectivos para el repositorio de sentencias creado y alojado en la web del SERNAC, a fin de trasladarla o vincularla con la plataforma del Foro; avanzar en actualizar y comparar las diversas normativas nacionales existentes en la materia para compartirla a los países que las requieren; y crear

un grupo virtual de comunicación para compartir información en forma continua sobre casos colectivos trasfronterizos que se verifiquen en la región.

- b) Se da por finalizado el grupo de Trabajo sobre Consumidor Turista, y se agradece la coordinación por parte de Uruguay. Este grupo presentó un relevamiento de los sitios web de las agencias del Foro, y se identificó en algunos de ellos la barrera del documento nacional para ingresar una reclamación. El grupo sugiere eliminar esas barreras. La presidencia Pro Tempore realizará la consulta a los países que actualmente mantienen una limitante de acceso a formularios online de reclamos, sobre la eliminación de esta barrera. Se intercambiaron opiniones y se consensuó incluir en el sitio web del FIAGC una guía para que los consumidores turistas puedan ingresar sus reclamos en el sitio web de cada agencia, contando con la coordinación de Argentina y Uruguay.

- c) Se da por finalizado el grupo de trabajo del Atlas de Telecomunicaciones, agradeciendo la labor de coordinación por parte de México. Los países miembros del FIAGC se comprometen a definir un referente técnico a PROFECO en los primeros 15 días del mes de octubre de 2019 para garantizar en el menor plazo posible la integración de información en la plataforma, bajo la coordinación de México.

- d) Grupo de Trabajo sobre Comercio Electrónico, coordinado por Portugal modifica su nombre a Economía Digital, el cual profundizará los temas relacionados a la protección de los consumidores. Se acuerda elaborar una guía para la industria y los consumidores (por ejemplo, guía para endosos y menciones de los influenciadores) para mejorar la información y transparencia hacia los consumidores, contando con la colaboración de Costa Rica y Panamá; realizar un estudio exploratorio sobre la protección de grupos de personas consumidoras en situaciones desventajosas, con la colaboración de Brasil y Perú; y realizar campañas educativas, contando con la colaboración de Chile, Uruguay y Consumers International.

- e) Grupo de Trabajo sobre Internalización de las Directrices de Naciones Unidas para la Protección al Consumidor, coordinado por Perú. El

grupo se mantiene y se trabajaran dos temas como entregables principales: revisión de normativa de países del FIAGC sobre la posibilidad de cooperar en el ámbito de transacciones transfronterizas; elaboración de una propuesta del FIAGC sobre la actualización de las Directrices de Naciones Unidas para la Protección al Consumidor, para ser presentada a la UNCTAD;

f) El Grupo de Trabajo sobre Pérdida y Desperdicio de Alimentos. Se mantiene, asumiendo el compromiso de realizar campañas educativas orientadas a las industrias y personas consumidoras. Argentina continua en la coordinación y se integran en la colaboración Guatemala, México y Bolivia.

g) Se da por finalizado el grupo de trabajo de Seguridad de Productos, agradeciendo la labor de coordinación por parte de Perú.

7. Cada coordinador de Grupo presentará a la Presidencia, para su difusión entre los miembros dentro de los treinta días a la fecha, un Plan de Trabajo que incluirá los plazos en que los productos deberán ser entregados; y un primer informe de situación el día 29 de marzo de 2020 y un segundo informe de cierre el 31 de agosto de 2020.
8. La presidencia Pro Tempore promoverá periódicamente, la incorporación de las agencias del FIAGC a la plataforma econsumer.gov, para lo cual solicitará a la FTC poner a disposición la plataforma a los países miembros que hasta ahora no se han adherido para que puedan hacerlo, mediante la realización de un webinar con la FTC.
9. La presidencia Pro Tempore coordinará la participación de los países miembros del FIAGC en divulgaciones promovidas por otras redes de Protección al Consumidor alrededor del mundo, así como el posicionamiento de las herramientas puestas a disposición de los consumidores (econsumer.gov, entre otros). Así mismo, se promoverá la participación de los países miembros del FIAGC en la Red Internacional de Protección al Consumidor y Cumplimiento de la Ley (ICPEN, por sus siglas en inglés) y la Red Consumo Seguro y Salud (RCSS).
10. La presidencia Pro Tempore realizará un reporte sobre la internalización de las Directrices de las Naciones Unidas, que pondrá a disposición de la UNCTAD para la octava Conferencia de las Naciones Unidas encargada de examinar todos los aspectos de conjunto de principios y normas equitativos

convenidos multilateralmente para el control de las prácticas comerciales restrictivas en el año 2020.

11. La presidencia Pro tempore realizará un contacto con Secretaría General Iberoamericana SEGIB con el propósito de explorar la posibilidad de integrarse a su estructura.

PROPÓSITOS

1. Reconocer el trabajo desarrollado por los Grupos de Trabajo realizados durante el período 2018-2019, conducido por la presidencia pro tempore de México que fueron informados durante esta Reunión.
2. Obtener la incorporación concreta de los principios y recomendaciones establecidas por las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor en cada uno de los países integrantes del FIAGC.
3. Continuar con una Secretaría Técnica para el periodo 2019-2020, a cargo de México y Portugal.
4. Designar a Paraguay, como Presidencia Pro Tempore para el período 2021-2022.
5. Celebrar la próxima reunión del FIAGC en Portugal, en Fecha y lugar a disponer oportunamente.

AGRADECER

Al gobierno de El Salvador por su hospitalidad durante el desarrollo del XIII Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor.

A la Defensoría del Consumidor y su equipo técnico por la labor realizada para la organización del XIII Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor.

A la Procuraduría Federal del Consumidor de México por la labor desarrollada como Presidencia Pro Tempore durante el período 2018-2019.

A los representantes de los observadores internacionales: Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), Red Consumo Seguro y Salud (RCSS), coordinada por la Organización de los Estados Americanos (OEA), Comisión Federal de Comercio (FTC) de los Estados Unidos de América, y a Consumers International; todos ellos de interés para el FIAGC, por sus importantes intervenciones y aportes para el funcionamiento y desarrollo del mismo.

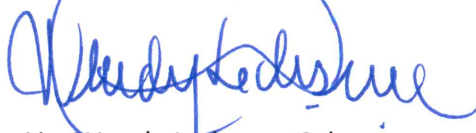
Firmado en la Ciudad de San Salvador, El Salvador, a los 3 días del mes de octubre de 2019



Dr. Fernando Martín Blanco Muiño
Director Nacional de Defensa del Consumidor
República de Argentina



Abog. Eliana Magaly Peca Angles
Viceministerio de Defensa de los
Derechos del Usuario y Consumidor
Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional
Estado Plurinacional de Bolivia.



Lic. Wendy Ledesma Orbegozo
Directora de la Autoridad Nacional de Protección del
Consumidor
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la
Protección de la Propiedad Intelectual
República del Perú



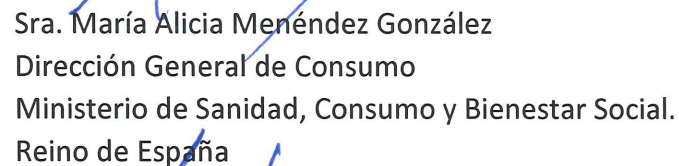
Lic. Alexandre Carneiro Parreira
Coordinador de Articulación y Relaciones Institucionales
Secretaría Nacional del Consumidor del
Ministerio de Justicia y Seguridad Pública
República Federativa de Brasil



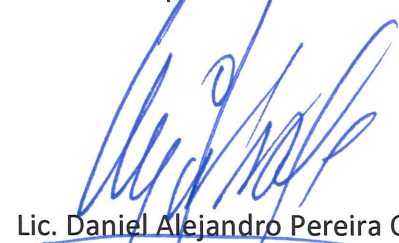
Dra. Cinthya Zapata Calvo
Directora ejecutiva de la Dirección de Apoyo al Consumidor
Ministerio de Economía, Industria y Comercio
República de Costa Rica



Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor
República de El Salvador



Sra. María Alicia Menéndez González
Dirección General de Consumo
Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.
Reino de España



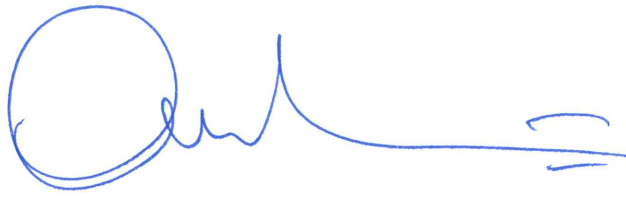
Lic. Daniel Alejandro Pereira Ordoñez
Director de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía
República de Guatemala

Sr. Elías Elías Cabrera
Director de Protección al Consumidor
Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
(ACODECO)
República de Panamá.

Dr. Álvaro Fuentes
Encargado del Despacho del Área Defensa del Consumidor
Dirección General del Comercio, Ministerio de Economía y
Finanzas
República Oriental del Uruguay

Abog. Juan Marcelo Estigarribia López
Ministro Secretario Ejecutivo
Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario
República de Paraguay

Lic. Ivo Gagliuffi Piercechi
Presidente del Consejo Directivo
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la
Protección de la Propiedad Intelectual
República del Perú



Sr. Antonino Serra Cambaceres
Coordinador del Programa de Consumers International
para América Latina y el Caribe



Sra. Mariette Vidal
Secretaría Técnica de la Red Consumo Seguro y Salud
OEA

