



## IV Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC)

### Declaración de la Ciudad de Panamá

Los representantes de las Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor reunidos en el IV Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC);

Inspirados en el espíritu de las Declaraciones anteriores, suscritas con ocasión de las cinco reuniones de trabajo del Foro Latinoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FLAGC) y en las tres reuniones del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor;

Convencidos de que el respeto a los derechos de los consumidores coadyuva de manera decidida al funcionamiento de mercados justos y transparentes;

Comprometidos a trabajar unidos por sociedades en donde todos los consumidores tengan garantizados sus derechos básicos; sean protegidos de los efectos nocivos de publicidad engañosa y, en general, de toda práctica abusiva en el mercado; pueda hacer elección de servicios y productos con información veraz, clara, oportuna y transparente;

Reconociendo la importancia de fortalecer la institucionalización del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC);

#### DECLARAN:

Reafirmar su compromiso en promover una participación más activa y comprometida de todas las Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor de Iberoamérica, ejerciendo así su calidad de agencias miembros;

Reforzar los vínculos de cooperación en materia de protección al consumidor con miras a fortalecer y mejorar los mecanismos de trabajo de nuestras agencias gubernamentales a fin de proteger los intereses y derechos de los consumidores de Iberoamérica.

Mantener un espíritu de coordinación enfocado en el fortalecimiento de los trabajos del Foro Iberoamericano y en la creación de nuevos programas y/o proyectos que tengan la visión de procurar una mejor política de protección al consumidor en los Países Iberoamericanos;

Su firme voluntad de continuar trabajando por lograr la institucionalización del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor, a fin de consolidar un ámbito de trabajo común que permita promover la cooperación entre sus miembros, a fin de actuar en un marco de eficacia en el desarrollo y mejora de las políticas de protección al consumidor de sus respectivos países;

Estar convencidos de la necesidad de lograr la inserción de esta plataforma Iberoamericana en otros ámbitos de discusión a nivel multilateral especializados en la política pública de protección al consumidor.

Asumir el compromiso de emprender acciones de cooperación, en el ejercicio de las funciones de las agencias de protección al consumidor, con la finalidad de garantizar plenamente los derechos de los consumidores;

Reconocer la importancia de promover y fortalecer la participación activa de los consumidores organizados a través de las asociaciones de protección al consumidor como entes que coadyuven a la tutela efectiva de los derechos de los consumidores iberoamericanos;

#### ACUERDAN:

1. *Aprobar el documento elaborado por el grupo de trabajo de Publicidad Engañosa, coordinado por México, denominado "Lineamientos Generales sobre Publicidad", con lo cual se concluye con la función de este grupo.*
2. *Continuar con la actividad del Grupo de Trabajo sobre Participación Ciudadana, coordinado por Consumers International (CI), y aprobar la propuesta de trabajo para el período 2010-2011.*
3. *Continuar con la actividad del Grupo de Trabajo sobre Medios de Pago, coordinado por Argentina, y aprobar la propuesta de trabajo para el período 2010-2011.*
4. *Iniciar la elaboración de un documento de evaluación y lineamientos para la atención de reclamaciones de turistas, a cargo de Colombia, y en el que participarán España, Argentina, Guatemala, República Dominicana, Perú, Brasil, Chile y Panamá; para presentar informe en la próxima reunión de Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor.*
5. *Reforzar su trabajo en materia de educación, habilitando los medios necesarios, a través del intercambio de información, experiencias y buenas prácticas.*
6. *Incluir en la agenda del V Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor, el tema de "Problemáticas planteadas en torno a la transición de señal analógica a digital, de televisión".*
7. *Designar a Ecuador y Colombia como miembros del Secretariado Técnico para el período 2010-2011.*
8. *Aprobar por unanimidad la designación de Argentina como Presidente Pro Témporte del FIAGC para el período 2011-2012, por lo que se le encomienda la organización del V Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor.*
9. *Asumir las especificaciones técnicas y administrativas que constan en el Anexo I.*

#### AGRADECEN:

Al Pueblo y Gobierno de Panamá por su cálido recibimiento y fraternal hospitalidad durante el desarrollo del IV Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor;

A la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) de Panamá por los esfuerzos realizados para la efectiva organización y elaboración del IV Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor;

A Colombia, Presidencia Pro- Témporte saliente, por la labor desarrollada durante el período 2009-2010;

Dado en la ciudad de Panamá, a los nueve días del mes de octubre de dos mil diez.

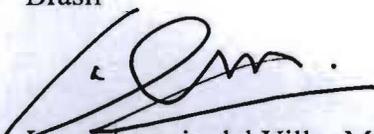
Panamá, 9 de octubre de 2010.



Alejandro Rupnik  
Coordinador Ejecutivo de Políticas de Consumo  
Sub-Secretaría de Defensa del Consumidor  
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS  
Argentina



Juliana Pereira da Silva  
Directora  
DEPARTAMENTO DE PROTECAO E  
DEFESA DO CONSUMIDOR DO BRASIL  
MINISTERIO DA JUSTICA  
Brasil



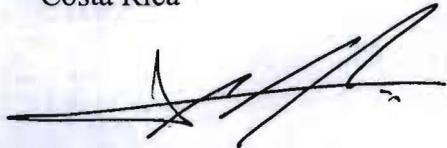
Lucas Ignacio del Villar Montt  
Jefe de Gabinete  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
(SERNAC)  
Chile



Nelly del Socorro Matallana Carvajal  
Representante del Superintendente  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
Colombia



Cynthia Zapata Calvo  
Directora Ejecutiva-Dirección de Apoyo al Consumidor  
MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y  
COMERCIO  
Costa Rica



Juan Pablo Galán Sánchez  
Director de Defensa del Consumidor  
Dirección de Defensa del Consumidor  
MINISTERIO DE INDUSTRIAS Y PRODUCTIVIDAD  
Ecuador



José Armando Flores Alemán  
Presidente  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR  
El Salvador

Etelvina Andreu Sánchez  
Directora General  
INSTITUTO NACIONAL DE CONSUMO (INC)  
MINISTERIO DE SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL  
España

Mayra Vasquez Soto  
Directora  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA  
AL CONSUMIDOR (DIACO)  
MINISTERIO DE ECONOMÍA  
Guatemala

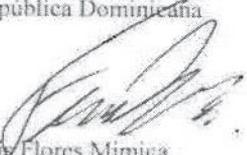
Antonio Morales de la Peña  
Procurador Federal del Consumidor  
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO)  
México

Freddy Antonio Rodríguez Romero  
Director de Defensa del Consumidor  
MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO (MIFIC)  
Nicaragua

Pedro Martín Meilán Núñez  
Administrador General  
AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA  
COMPETENCIA (ACODECO)  
Panamá

Mercedes García Belaunde  
Jefa de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Internacionales  
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN  
DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI)  
Perú

  
Altagracia Paulino  
Directora Ejecutiva  
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR  
PRO CONSUMIDOR  
MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
República Dominicana

  
Luis Flores Mimica  
Encargado de Campañas  
CONSUMERS INTERNATIONAL  
Observador

  
Yashira Naranjo Sanchez  
Representante del Defensor del Pueblo  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ECUADOR  
Observador

  
Fernanda Ferreira Dias  
Directora do Serviço de Assuntos Internacionais  
Direcção Geral do Consumidor  
MINISTÉRIO DE ECONOMIA DA INOVAÇÃO  
E DO DESENVOLVIMENTO  
PORTUGAL  
Observador

*Anexo I*

1. *Incluir en la página web del Foro Iberoamericano de Agencias de Protección al Consumidor, el documento denominado "Lineamientos Generales sobre Publicidad".*
2. *La Secretaría Técnica remitirá a los miembros, recordatorios vía correo electrónico, sobre principales experiencias y casos evaluados en materia de publicidad que hayan adelantado los países.*
3. *El Grupo de Trabajo sobre Participación Ciudadana, coordinado por Consumers International está integrado por Argentina, Portugal, El Salvador, República Dominicana, Perú, Brasil, España, Guatemala y Nicaragua. Y del mismo modo estableció como asignaciones las siguientes:*
  - a. *Sistematizar las experiencias nacionales de participación ciudadana;*
  - b. *Realizar estudio comparativo de fuentes y modelos de financiamiento estatal de las organizaciones de consumidores;*
  - c. *Desarrollar una estrategia conjunta de largo plazo (2011-2012) "FIAGC-organizaciones de consumidores" para abordar el tema de la educación financiera de los consumidores.*
4. *El Grupo de Trabajo sobre Medios de Pago, coordinado por Argentina, está integrado por Costa Rica, Colombia, Panamá, Perú, Chile, Brasil, Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos de América (FTC), Ecuador y República Dominicana.*
5. *Establecer como asignación adicional para el grupo de Medios de Pago, la de recopilar información que permita estudio comparativo de costos y demás aspectos relacionados con el funcionamiento de tarjetas de crédito. Además de trabajar en la comparación legislativa, generar estadísticas y crear mecanismo de alerta general en medios de pago, que será apoyado especialmente por Colombia, y promover el intercambio de opiniones sobre la propuesta dentro del CIDIP VII de la OEA, relacionado con contraccargos en tarjetas de pago.*
6. *Crear en la intranet del portal de internet del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor, una sección que permita incluir las estrategias de educación y documentos de utilidad.*
7. *Adelantar el cumplimiento de los objetivos de los Grupos de Trabajo y encomendar a los coordinadores de los Grupos de Trabajo a presentar a la Secretaría Técnica y a la Presidencia Pro Témpore del FIAGC los avances en sus respectivos Grupos la última semana de los meses: enero, abril y*

*julio. Lo anterior, sin perjuicio de que la Secretaria Técnica, a solicitud de la Presidencia Pro Témpore o por iniciativa propia, solicite informes extraordinarios sobre los avances y necesidades de los grupos.*