



## XIV FORO IBEROAMERICANO DE AGENCIAS GUBERNAMENTALES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (FIAGC)

### DECLARACIÓN DE LISBOA (2020)

Considerando que

- Los representantes de las **Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor reunidas de modo digital debido a la pandemia de Covid-19 en el XIV Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC)**, inspirados en el espíritu de las Declaraciones anteriores, suscritas con ocasión de las trece reuniones de trabajo del FIAGC;
- **Las Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor están comprometidas a continuar trabajando de forma articulada y coordinada propiciando el cumplimiento y respeto de los derechos de los consumidores en los países de Iberoamérica** continuando el trabajo para empoderar a los consumidores a desarrollar mejores opciones en un mundo cada vez más digital;
- Las Agencias Gubernamentales continuarán prestando una atención más directa a los consumidores más vulnerables y monitoreando las medidas tomadas por agencias y entidades con respecto a la pandemia de covid-19;
- La cooperación a nivel regional, hemisférico e internacional es crucial para compartir sinergias, buenas prácticas y desarrollar temas de interés común, siempre con el objetivo de defender los derechos e intereses de los consumidores;
- Reconociendo finalmente, la importancia de fortalecer la labor del FIAGC y la necesidad de seguir afirmando su importancia como red de cooperación;



### **DECLARAN**

1. Reafirmar el compromiso de fortalecer la participación activa y articulada de todas las Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor de Iberoamérica en los distintos ámbitos de discusión multilateral en materia de protección al consumidor;
2. Mantener y fortalecer un espíritu de cooperación regional, hemisférica e internacional enfocado en el fortalecimiento del FIAGC y su participación en proyectos o grupos de trabajo que se creen y tengan como objetivo fortalecer la política pública de protección al consumidor en los países iberoamericanos;

### **ACUERDAN**

1. Fomentar la participación activa de los miembros de FIAGC en foros internacionales con el objetivo de desarrollar iniciativas y acciones orientadas a la protección de los consumidores, en los distintos ámbitos de sus políticas, fomentando la visibilidad de la política pública de defensa al consumidor.
2. Continuar realizando esfuerzos para implementar plenamente las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor en Iberoamérica.
3. Continuar apoyando el desarrollo del Boletín FIAGC alimentándolo con noticias e información relevante para FIAGC en el ámbito de la protección al consumidor y promoviendo la difusión de sus contenidos, continuando con el apoyo de Argentina para su difusión.
4. Promover la existencia del portal [http://fiagc.org.mx/not\\_bol\\_dig.php](http://fiagc.org.mx/not_bol_dig.php) administrado por México.
5. Continuar con la Cátedra FIAGC a disposición de los miembros FIAGC y futuros destinatarios, manteniendo su coordinación a cargo de Argentina.
6. Continuar el trabajo en el ámbito del Atlas de Telecomunicaciones Digitales, con el objetivo de cargar contenidos por parte de los organismos miembros de la FIAGC y su difusión, manteniendo su coordinación a cargo de México.



7.1. En relación con los Grupos de Trabajo se acuerda lo siguiente:

- a) **Grupo de Trabajo sobre internacionalización de las Directrices de de Naciones Unidas para la Protección al Consumidor** - Continuar el trabajo, coordinado por Perú reservando para el período posterior a la pandemia la presentación de áreas que necesitan revisión para su presentación a la UNCTAD.
- b) **Grupo de Trabajo sobre Pérdida y Desperdicio de Alimentos** - Concluir los trabajos. Argentina presentó los resultados de las acciones desarrolladas, refiriéndose en particular a las campañas de sensibilización e intercambio de información, y las acciones llevadas a cabo en el ámbito de la Escuela de Educación en Consumo.
- c) **Grupo de Trabajo sobre Economía Digital** - Concluir los trabajos deste grupo, coordinado por Portugal, que se reflejó en la creación de una guía sobre la veracidad de la publicidad dirigida a los “influencers” de las redes sociales, que fue realizada por Costa Rica y Panamá, y en la realización de una campaña informativa en el ámbito del comercio electrónico cuyo lema es # consumidor digital, desarrollada por Chile, Uruguay y Consumers International. En cuanto al desarrollo de un estudio exploratorio sobre la protección de grupos de personas consumidores en situación de desventaja, con la colaboración de Brasil y Perú, debido a la pandemia, no fue posible desarrollar este trabajo. Sin embargo, se incorporará en el nuevo Grupo de trabajo sobre consumidores vulnerables.

7.2. **Crear un Grupo de trabajo sobre Consumidores Vulnerables** coordinado por Portugal que abordará el tema de los servicios públicos esenciales y la vulnerabilidad financiera. Contará con la participación de todos los miembros. Las conclusiones del trabajo realizado serán dirigidas, en especial, a la UNCTAD.

8. La Presidencia *Pro Tempore* promoverá **la realización de 5 reuniones en línea** que tratarán temas de interés común para los miembros de FIAGC y los que se podrá invitar a participar a representantes de otras redes de cooperación y entidades, con el fin de compartir experiencias y enriquecer a los miembros de la FIAGC.



9. La Presidencia *Pro Tempore* coordinará la participación de los países miembros de FIAGC en las difusiones impulsadas por otras redes y entidades de cooperación internacional, y trabajará por la articulación y creación de sinergias entre todos, buscando siempre el beneficio y la promoción de la FIAGC.
10. La Presidencia *Pro Tempore* coordinará iniciativas destinadas a conmemorar el 15 de marzo como el día mundial de los derechos del consumidor:
11. La Presidencia *Pro Tempore* seguirá impulsando la incorporación de agencias de FIAGC en la plataforma econsumer.gov.
12. La Presidencia *Pro Tempore* continuará sus esfuerzos para integrar la FIAGC en la Secretaría General Iberoamericana SEGIB.

#### **PROPÓSITOS**

1. Reconocer el trabajo realizado por los Grupos de Trabajo en 2019 y 2020, realizados por la Presidencia Pro Tempore de El Salvador y presentados en esta reunión.
2. Continuar con una secretaría técnica para el período 2020 y 2021 a cargo de El Salvador y Paraguay.
3. Realizar la próxima reunión en Paraguay en fecha y lugar a designar.

#### **AGRADECER**

1. A la Defensoria del Consumidor de El Salvador por el trabajo realizado como Presidencia Pro-Tempore en el período 2019-2020.
2. A todos los miembros y observadores internacionales por su labor a favor del desarrollo y fortalecimiento de FIAGC.
3. Al Gobierno y a la Dirección General del Consumidor de Portugal y su equipo técnico por la organización del XIV Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor y de la Conferencia Digital Internacional sobre Protección del Consumidor y Cooperación Internacional que tuvo lugar el 14 de octubre de 2020.