

III Foro de Agencias de Gobierno de Protección del Consumidor

Carta de Sao Paulo

Los participantes reunidos en el III Foro de Agencias de Gobierno de Protección del Consumidor de América Latina,

Inspirados en el espíritu de las Declaraciones de Santiago y de Panamá, emanadas del I y II Foros de Agencias de Gobierno de Protección del Consumidor;

Haciendo una clara reafirmación de los objetivos que mueven las acciones de cada una de ellas a fin de conseguir una mejor implementación de los derechos de los consumidores en cada uno de sus países;

Con la intención de avanzar hacia un sistema integrado de protección del consumidor de América Latina que auxilie la coordinación de políticas y acciones de manera más efectiva y eficiente;

Seguros de que el afianzamiento del trabajo conjunto redundará en mayores beneficios para los consumidores de toda la región;

DECLARAN QUE:

1) Reconociendo su vulnerabilidad, y en atención al interés superior del consumidor, entienden que los medios alternativos de resolución de conflictos como la conciliación, la mediación y el arbitraje, deben ser mejorados, para que las reparaciones por los daños causados a los consumidores sean integrales y efectivas, evitando que los consumidores asuman pérdidas que no les corresponden. Tales medios alternativos deben ser integrados para evitar la duplicación de tareas y el malgasto de recursos.

2) Las sanciones administrativas son herramientas importantes para conseguir la aplicación efectiva de los derechos de los consumidores, sobre todo porque son elementos de disuasión que buscan evitar los comportamientos lesivos de los proveedores. En ese sentido, se reconoce también que la divulgación de las sanciones ayuda a mejorar la protección del consumidor y, por ende, al funcionamiento del mercado.

3) Reconocen la importancia de destinar, en los países donde esto sea posible, los recursos originados en procedimientos infraccionales administrativos o judiciales, a la conformación de fondos que amplíen políticas y acciones de defensa y protección del consumidor.

4) Las acciones colectivas son instrumentos democráticos, efectivos y amplios, de acceso a la justicia. Igualmente, permiten involucrar activamente al Poder

Judicial en la protección del consumidor y así garantizar el ejercicio de la ciudadanía.

5) Reafirman que el acceso a los servicios públicos esenciales integra los derechos básicos del consumidor y de la ciudadanía. Estos derechos deben ser protegidos, y nuestra participación en los temas que involucra la protección económica, es imprescindible para mejorar la calidad de los servicios y la atención a los consumidores. Los países participantes del Foro concuerdan que es importante trabajar de modo cooperativo y convergente con los entes reguladores en la protección de los consumidores.

6) Las agencias de gobierno de protección al consumidor consideran que los derechos de los consumidores son garantías mínimas y deben ser incluidos en los debates de los acuerdos comerciales negociados. Consideran que la defensa del consumidor introduce un concepto muy importante de igualdad y equilibrio en las relaciones de consumo y, por lo tanto, se reviste de naturaleza distributiva, haciendo efectivo el ejercicio de la ciudadanía y de la democracia, siendo su campo natural de acción el ambiente económico y social. Este ejercicio implica costos para los países y están directa y proporcionalmente relacionados con el desarrollo económico y social.

7) La cooperación entre las agencias de gobierno es esencial y debe ser profundizada. En este sentido, se proponen las siguientes acciones para ser desarrolladas por el Foro:

- a) Creación de una comisión para profundizar el diagnóstico sobre los servicios públicos esenciales en la región, llevando a cabo estudios de los reclamos y planteando acciones y propuestas sobre los problemas identificados;
- b) Realización de un diagnóstico geopolítico sobre el estado y la situación de los sistemas de defensa del consumidor en los países de la región;
- c) Intercambio de miembros de las agencias de defensa del consumidor a fin de avanzar en la construcción de una efectiva integración;
- d) Formación, a partir de septiembre de 2004, de un grupo de estudios sobre las prácticas abusivas transnacionales;
- e) Incentivar y promover capacitaciones integradas de las agencias de gobierno de defensa del consumidor y las entidades civiles;
- f) Realización de un seminario para evaluar los conceptos y las políticas de protección de los consumidores de América Latina;

g) Elaboración de un mapa de las empresas y las prácticas que perjudican a los consumidores, de forma conjunta y frecuente.

8) La continuidad y permanencia del Foro requiere recursos humanos y financieros. La Presidencia Pro Tempore junto con la Secretaría Técnica se comprometen a realizar los esfuerzos necesarios para buscar los medios de financiamiento del Foro y de las actividades propuestas. Los demás países integrantes del Foro se comprometen, asimismo, y en la medida de lo posible, a disponer de recursos nacionales para este mismo fin.

9) Se establece el Consejo Consultivo Permanente, integrado por todos los países que hayan estado a cargo de la presidencia del Foro, inclusive los futuros, asistido por la Secretaría Técnica.

10) Las Agencias de Gobierno de Argentina y Brasil, junto con la Secretaría Técnica, se comprometen a organizar el IV Foro de Agencias de Gobierno de Protección al Consumidor en la ciudad de Buenos Aires, en 2005.

Los participantes expresan su reconocimiento a la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor de Panamá, presidente pro tempore saliente, y al Departamento de Protección y Defensa del Consumidor, de la Secretaría de Derecho Económico del Ministerio de Justicia de Brasil, presidente pro tempore entrante, por el trabajo realizado en el III Foro de Agencias de Gobierno. Del mismo modo, agradecen el trabajo desarrollado por Consumers International como Secretaría Técnica del Foro, y renuevan el mandato para que continúe desarrollando esta tarea.

Sao Paulo, 24 de junio de 2004.

RICARDO MORISHITA WADA

Departamento de Protección y Defensa del Consumidor –DPDC- Brasil

PATRICIA VACA NARVAJA

Subsecretaría de Defensa de la Competencia y del Consumidor –Argentina

ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE

Servicio Nacional del Consumidor –SERNAC- Chile

EDELMIRO VILLATORIO OSEIDA
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- Guatemala

ANTONIO RODRIGUEZ
Dirección de Defensa del Consumidor – Nicaragua

CÉSAR CONSTANTINO
Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor –CLICAC- Panamá

JUAN ESPINOZA ESPINOZA
Instituto de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual-INDECOPI-
Perú

SUSAN WEISSEL LAGARMILLA
Área de Defensa del Consumidor –ADECO- Uruguay

SAMUEL RUH RÍOS
Instituto de Defensa del Consumidor y Usuario –INDECU- Venezuela

JOSÉ VARGAS NIELLO
Consumers International- Secretaría Técnica del Foro