



**QUINTO FORO LATINOAMERICANO
DE AGENCIAS GUBERNAMENTALES
DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR**

DECLARACIÓN DE LAS AGENCIAS GUBERNAMENTALES DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR SOBRE LOS DERECHOS BÁSICOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA

Los representantes de las Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor, reunidos en la ciudad de San Salvador, los días 28 y 29 de agosto de 2006, en ocasión de la celebración de su V Foro Latinoamericano;

CONSIDERANDO:

1. Que las comunicaciones han alcanzado la condición de un servicio público esencial e indispensable para el desarrollo social, cultural y económico de los países latinoamericanos y los servicios telefónicos inciden en la vida de los individuos, quienes cada día acceden con mayor facilidad a éstos;
2. Que los servicios telefónicos dentro de los registros de las Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor impactan por su alto número de reclamaciones;
3. Que entre los principales motivos de reclamaciones que se registran en las Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor, son: la falta de claridad en la información, contratación y facturación; la incertidumbre e inexactitud en la medición; el cobro de los servicios no solicitados; incumplimiento de estándares de calidad; falta del derecho de portación numérica al emigrar de un proveedor a otro; el impedimento de utilizar el aparato telefónico con un proveedor distinto al contratado originalmente; pérdida de saldos en el sistema de prepago; protección ante fraude, clonación y robo de números telefónicos y la deficiente atención de los prestadores de servicios de telefonía a los reclamos de los consumidores;
4. Que las Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor en sus respectivos ámbitos de competencia, han implementado acciones efectivas tendientes a garantizar el respeto de los derechos de los consumidores; sin embargo, es necesario seguir impulsando acciones concretas;
5. Que es necesario establecer, de acuerdo a los ámbitos de competencia de cada una de las agencias gubernamentales, mecanismos de coordinación y colaboración con los entes que intervienen en el sector de telecomunicaciones;
6. Que es necesario intercambiar la experiencia y mejores prácticas desarrolladas por las distintas Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor en materia de telefonía;



**QUINTO FORO LATINOAMERICANO
DE AGENCIAS GUBERNAMENTALES
DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR**

POR TANTO, ACUERDAN IMPULSAR, EN COORDINACIÓN CON LOS ENTES QUE INTERVIENEN EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES, LO SIGUIENTE:

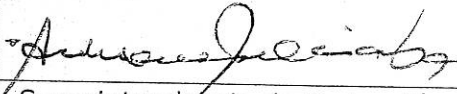
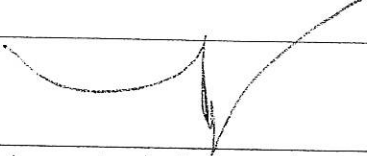
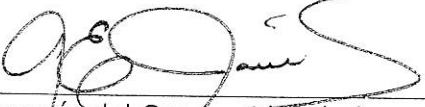
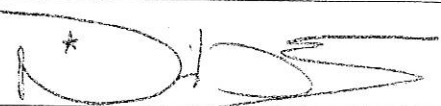
- **Colaborar** con los entes reguladores del sector, para la emisión conjunta de leyes, reglamentos y normas que tiendan a asegurar que los servicios de telefonía son prestados al consumidor con transparencia y que su **medición, tasación y facturación sea correcta;**
- Proponer mecanismos de colaboración con los prestadores del servicio de telefonía, a fin de fijar estrategias tendientes a la identificación y solución de los problemas que dan origen a las **quejas** de los usuarios;
- **Optimizar** el funcionamiento de las **Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor, utilizando** métodos y tecnologías que permitan al usuario del servicio telefónico formular sus **reclamaciones** de forma sencilla, ágil y oportuna;
- Fortalecer los mecanismos de monitoreo y verificación de la **publicidad engañosa e información no veraz**, utilizada en los procesos de comercialización de los bienes y servicios;
- Promover acciones a fin de que los **contratos** de los servicios telefónicos no incluyan **cláusulas abusivas** que restrinjan, limiten o minimicen los derechos de los usuarios de los servicios telefónicos;
- Colaborar con la **transparencia del mercado** dando a conocer estudios comparativos sobre los diferentes prestadores de servicios telefónicos, en materia de ofertas, costos, servicios adicionales y metodología para la aplicación de tarifas, dados a conocer mediante publicaciones periódicas o a través de los portales de Internet de los concesionarios y de los prestadores de servicios telefónicos;
- Crear un grupo de trabajo que actúe de forma permanente y continua, para el intercambio de experiencias, la promoción de las mejores prácticas y soluciones a los problemas que enfrentan los usuarios del servicio de telefonía prestando atención a los consumidores con capacidades especiales y adultos mayores;
- El grupo de trabajo se integrará de acuerdo con las directrices que el foro latinoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor determinen.

Las Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor declaramos nuestro compromiso de coordinar esfuerzos, intercambiar información útil y realizar reuniones periódicas destinadas a fortalecer y consolidar los avances logrados en éstos y otros aspectos de los servicios de telefonía.

Dada en la ciudad de San Salvador, El Salvador, 29 de agosto de 2006.



QUINTO FORO LATINOAMERICANO
DE AGENCIAS GUBERNAMENTALES
DE PROTECCION DEL CONSUMIDOR

	
Subsecretaría Defensa del Consumidor, Ministerio de Economía de la República Argentina	Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia de la República de Panamá
	
Superintendencia de Protección y Defensa del Consumidor	Comisión de Protección al Consumidor, Instituto Nacional de Defensa de la Competencia, Propiedad Intelectual y Protección al Consumidor de la República del Perú
	
Departamento de Protección y Defensa del Consumidor, Secretaría de Derecho Económico, Ministerio de Justicia de la República Federativa del Brasil	Defensoría del Consumidor de la República de El Salvador
	
Servicio Nacional del Consumidor de la República de Chile	Dirección General de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de la República de Costa Rica
	
Dirección General de Protección y Consumo, del Ministerio de Economía, de la República de Guatemala	Dirección General de Producción y Consumo, Secretaría de Industria y Comercio de la República de Honduras



**QUINTO FORO LATINOAMERICANO
DE AGENCIAS GUBERNAMENTALES
DE PROTECCION DEL CONSUMIDOR**

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de los Estados Unidos Mexicanos	Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos
Director de Defensa del Consumidor, Ministerio de Fomento, Industria y Comercio de la República de Nicaragua	Consumers Internacional Secretaría Técnica del Foro
Instituto Nacional de Consumo del Reino de España Invitado Especial	