

II Foro de Agencias de Gobierno de Protección del Consumidor

Declaración de Panamá

Ratificando el compromiso de los gobiernos de asegurar el debido reconocimiento y protección de los derechos de los consumidores en nuestros países, y el contenido de la Declaración de Santiago emanada del Primer Foro de Agencias de Protección al Consumidor de América Latina;

Reafirmando la necesidad de que los gobiernos estrechen los lazos de colaboración y cooperación, ejecutando acciones que permitan el intercambio y el aprendizaje mutuo;

Coincidiendo en que la integración entre los países y entre regiones hace necesario coordinar los esfuerzos para avanzar hacia políticas y marcos legales armonizados, que den certidumbre e igualdad de oportunidades;

Confiados en que el afianzamiento de las relaciones entre las agencias gubernamentales de protección al consumidor generará una dinámica que traerá beneficios a consumidores, a proveedores y al Estado;

Los participantes del Segundo Foro de Agencias de Gobierno de Protección al Consumidor de América Latina declaramos que:

- 1) Es necesario avanzar decididamente en el establecimiento de mecanismos que permitan a los consumidores obtener un acceso expedito y seguro a la resolución de conflictos derivados de las relaciones de consumo, a través de mecanismos administrativos, extrajudiciales y judiciales. En tal sentido, la posibilidad de que los consumidores puedan ejercer su derecho a la reparación de daños en forma individual y colectiva, así como la tutela de los intereses difusos, tanto en sede administrativa como en el ámbito del Poder Judicial, debe ser una realidad en cada uno de los países de la región. De igual modo, la existencia de medios alternativos de resolución de conflictos como la mediación, la conciliación y el arbitraje han demostrado en algunos países ser mecanismos eficaces y eficientes para descongestionar el sistema judicial además de permitir que las diferencias puedan resolverse a través de la voluntad de las partes involucradas.
- 2) En el marco del creciente flujo comercial que trasciende las fronteras, en especial debido al crecimiento de las transacciones a través de las tecnologías de información y comunicación, es necesario coordinar mecanismos que permitan la resolución de conflictos transfronterizos.

También es necesario implementar e incrementar la cooperación de gobiernos para combatir el fraude transfronterizo contra el consumidor.

- 3) La provisión de servicios públicos a los consumidores debe respetar los derechos de los mismos, y las agencias de gobierno de protección al consumidor tienen diferentes roles en la salvaguarda de estos derechos. Ello implica que su participación en todos aquellos temas que hacen a la protección de los intereses económicos de los consumidores es insoslayable para revertir el alto grado de insatisfacción existente en la actualidad.
- 4) A los efectos de lograr una tutela efectiva de los derechos del consumidor en la región, es necesario armonizar los estándares de protección al consumidor y fomentar la libre competencia. En tal sentido, la cooperación en iniciativas como las de Naciones Unidas y otros organismos multilaterales, relacionados con el desarrollo de las políticas de protección al consumidor y de competencia, deben ser apoyadas.
- 5) Los consumidores se han beneficiado con las nuevas tecnologías, y la sociedad de la información es un nuevo paradigma que debe ser abordado en forma decidida, sobre todo para reducir la llamada brecha digital. La próxima Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información auspiciada por Naciones Unidas es una oportunidad para que los derechos de los consumidores sean considerados entre los principios y los planes de acción que los países desarrollarán en el futuro, de cara al crecimiento de este nuevo paradigma.
- 6) El Diálogo Euro-Latinoamericano de Consumidores es en el contexto actual, una herramienta importante para avanzar hacia el intercambio entre regiones y establecer una relación más fluida entre las asociaciones de consumidores y las agencias de gobierno, con el objeto de concretar acciones que permitan una integración armónica y dinámica.
- 7) La educación del consumidor debe ser un objetivo permanente de trabajo en cada uno de los países de América Latina, como una forma de entregar a éste una herramienta indispensable que permita conocer sus derechos y hacerlos valer en las relaciones de consumo, brindándole información acerca de sus responsabilidades. Es importante que este objetivo se extienda también a la difusión y el respeto de estos derechos entre otros agentes económicos, políticos y sociales.

- 8) El Foro de Agencias de Gobiernos de Protección al Consumidor debe ser robustecido, para lo cual se requiere el firme compromiso de los países para alcanzar las metas que se plantea. Su existencia debe servir como un ámbito propicio para la discusión de los temas de interés común y la concreción de las acciones acordadas.
- 9) La comunicación entre los participantes del Foro de Agencias de Gobierno es esencial para alcanzar los objetivos y las acciones acordadas. Por ello, las comunicaciones deben ser fluidas, y la utilización del Portal creado debe ser potenciada con la participación activa de todos.
- 10) La continuidad y permanencia del Foro requieren de la existencia de recursos humanos y de financiamiento. La Presidencia Pro Tempore junto a la Secretaría Técnica se comprometen a realizar los esfuerzos necesarios para buscar medios de financiamiento del Foro y de las actividades propuestas.
- 11) Las Agencias de Gobierno de Argentina y Brasil, junto con la Secretaría Técnica, se comprometen a organizar el III Foro de Agencias de Gobierno de Protección al Consumidor en la ciudad de Sao Paulo, en 2004.

La continuidad del trabajo acordado en este Segundo Foro se establece en las actividades indicadas en el Anexo I que forma parte de la presente Declaración.

Los participantes hacen un reconocimiento expreso al Servicio Nacional del Consumidor de Chile, presidente pro tempore saliente, y a la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor de Panamá, presidente pro tempore entrante, por el trabajo realizado en el II Foro de Agencias de Gobierno. Asimismo, agradecen el trabajo desarrollado por Consumers International como Secretaría Técnica del Foro, y renuevan el mandato para que continúe desarrollando esta tarea.

Ciudad de Panamá, 13 de junio de 2003

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

Servicio Nacional del Consumidor –SERNAC-
Chile

Subsecretaría de Defensa de la Competencia y del Consumidor
Argentina

Sistema de Regulación de Servicios Públicos –SIRESE-
Superintendencia de Electricidad
Bolivia

Departamento de Protección y Defensa del Consumidor –DCPC-
Brasil

Área de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio
Costa Rica

Dirección General de Protección al Consumidor
El Salvador

Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-
Guatemala

Procuraduría Federal del Consumidor –PROFECO-
México

Dirección de Defensa del Consumidor
Nicaragua

Instituto de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual –INDECOPI-
Perú

Área de Defensa del Consumidor –ADECO-
Uruguay

Invitado Especial
Comisión Federal de Comercio
Estados Unidos de América