



QUINTO FORO LATINOAMERICANO  
DE AGENCIAS GUBERNAMENTALES  
DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

## V FORO LATINOAMERICANO DE AGENCIAS GUBERNAMENTALES DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

### CARTA DE SAN SALVADOR

Los representantes de las Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor reunidos en el V Foro en San Salvador, República de El Salvador;

Inspirados en el espíritu de las Declaraciones de los Foros anteriores;

Convencidos de que todas las personas tienen derecho a vivir en una sociedad justa y con igualdad donde los derechos de los consumidores sean establecidos, promovidos y respetados;

Comprometidos a trabajar unidos por sociedades en donde todos los consumidores tengan garantizados sus derechos básicos, vivan en un medioambiente sano y sustentable, sean protegidos de los productos peligrosos y en general de toda práctica abusiva del mercado; puedan hacer elecciones de servicios y productos con información veraz, clara, oportuna y transparente;

Con la intención de avanzar hacia el fortalecimiento institucional del Foro Latinoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor como plataforma regional en pro de un sistema de protección del consumidor de América Latina que permita el intercambio de información y experiencias, la coordinación de políticas y el establecimiento de principios generales y/o lineamientos base ante temas prioritarios de esta región;

#### DECLARAN:

1. Que existe la voluntad política de sus miembros para mantener el Foro como una entidad con una agenda común de trabajo, una estrecha y ágil comunicación y participación activa en el intercambio de información, experiencias y estrategias ante riesgos similares en la región;
2. La necesidad de fortalecer la Presidencia Pro-Témpore y la Secretaría Técnica, como las dos instancias permanentes del Foro para realizar las tareas de implementación y seguimiento de los acuerdos tomados en sus reuniones, de



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

acuerdo con las funciones establecidas en el I Foro Latinoamericano, para lo cual se acuerda:

- a. Conformar la Secretaría Técnica con dos Agencias Gubernamentales;
  - b. Nombrar a la República Argentina y a los Estados Unidos Mexicanos como miembros de la Secretaría Técnica hasta la próxima;
  - c. Mantener hasta la próxima reunión a Consumers International para facilitar la transición, como miembro de la Secretaría Técnica y como vínculo con las asociaciones de consumidores;
3. La necesidad de crear un portal de Internet que será diseñado por los Estados Unidos Mexicanos, en el período de un año, que coadyuvará a dar visibilidad al Foro y que permitirá un intercambio efectivo de información entre las Agencias de Gobierno miembros del Foro;
  4. La importancia de establecer una “Red de intercambio de información y alerta temprana” que se incluirá en el portal de Internet del Foro. Para ello, la Secretaría Técnica contará con la asesoría técnica del Instituto Nacional de Consumo de España;
  5. La conveniencia de instrumentar algunos de los proyectos regionales presentados en este Foro, que le permitan crear habilidades institucionales entre los miembros y al mismo tiempo avanzar en la implementación de políticas públicas específicas para lograr la efectiva protección de los derechos de los consumidores; para ello la Presidencia Pro-tempore circulará durante el mes de septiembre de 2006, un documento con los titulares y responsables de cada uno de los proyectos seleccionados;
  6. Su compromiso de realizar una campaña informativa sobre los derechos de los usuarios telefónicos el día 15 de marzo de 2007, Día Mundial de los Derechos de los Consumidores;
  7. Haber aprobado la DECLARACIÓN DE LAS AGENCIAS GUBERNAMENTALES DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR SOBRE LOS DERECHOS BÁSICOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA, la cual es parte de la presente;
  8. Haber incorporado como miembro de pleno derecho del Foro al Reino de España y por consiguiente acuerdan modificar el nombre del Foro a: FORO IBEROAMERICANO DE AGENCIAS GUBERNAMENTALES DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR y continuar invitando a sus reuniones de manera especial a Estados Unidos de América y Canadá;



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

9. La importancia de promover la inclusión de políticas de consumo en las agendas de gobierno en nuestros países, con la intención de que éstas sean consideradas en las cumbres hemisféricas e Iberoamericana;
10. Haber aprobado por unanimidad la designación de la República del Perú como sede de la próxima reunión de este Foro, por lo que se le encomienda que junto a la Presidencia Pro-témpore y a la Secretaría Técnica organicen el VI Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor que se celebrará en la ciudad de Lima a fines del mes de Septiembre de 2007 y que su tema principal será: "La Protección de los Intereses Colectivos".

**AGRADECEN:**

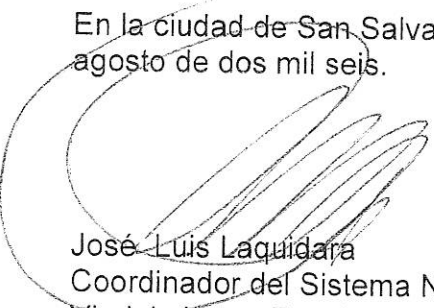
Al Pueblo y Gobierno de El Salvador por su cálido recibimiento y fraternal hospitalidad durante el desarrollo del V Foro Latinoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor;

A la Defensoría del Consumidor de la República de El Salvador por los esfuerzos realizados para la efectiva organización del V Foro Latinoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor;

Los importantes esfuerzos y aportes realizados por Consumers International en la organización y consolidación del funcionamiento durante los cuatro años de existencia del Foro Latinoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor;

A la República Argentina, Presidencia Pro-Témpore saliente del Foro, por la labor desarrollada durante el período 2005-2006.


En la ciudad de San Salvador, República de El Salvador, a los veintinueve días del mes de agosto de dos mil seis.

  
José Luis Laquidara  
Coordinador del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo  
Virginia Laura Fernández  
Asesora Técnica  
Subsecretaría Defensa del Consumidor - Ministerio de Economía y Producción  
República Argentina





QUINTO FORO LATINOAMERICANO  
DE AGENCIAS GUBERNAMENTALES  
DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR




Ricardo Morishita Wada  
Director


Departamento de Protección y Defensa del Consumidor de la Secretaría de Derecho  
Económico  
Ministerio de Justicia  
Archimedes José Stiebler Pedreira Franco  
Superintendente de Protección y Defensa del Consumidor,  
Estado de Bahía  
República Federativa de Brasil



José Sebastián Roa Ramírez  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor  
República de Chile



Cynthia Zapata Calvo  
Directora General de Apoyo al Consumidor  
Ministerio de Economía, Industria y Comercio  
República de Costa Rica



Ana Evelyn Jacir de Lovo  
Presidenta  
Defensoría del Consumidor  
Rafael Guidos Véjar  
Asesor de la Presidencia  
Defensoría del Consumidor  
Patricia Mejía Lagos  
Directora de Cooperación Internacional  
Defensoría del Consumidor  
República El Salvador



QUINTO FORO LATINOAMERICANO  
DE AGENCIAS GUBERNAMENTALES  
DE PROTECCION DEL CONSUMIDOR

Silvia Escobar de Padilla  
Directora General de Protección y Consumo  
Ministerio de Economía  
Carolina Judith Arrivillaga Mayen  
Encargada de Relaciones Internacionales  
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor  
Ministerio de Economía  
Mario Fidel García Bolaños  
Asesor Específico de la Comisión de Economía y Comercio Exterior del Congreso  
José Ricardo Flores Divas  
Asistente de la Gerencia de Regulación de Telefonía  
Superintendencia de Telecomunicaciones  
República de Guatemala

Reniery Rafael Rivas Espino  
Director General de Producción y Consumo  
Secretaría de Industria y Comercio  
República de Honduras

Carlos Francisco Arce Macías  
Procurador  
Procuraduría Federal del Consumidor  
Luz María Gabriela Hernández  
Subprocuradora de Servicios  
Procuraduría Federal del Consumidor  
Patricia Ruiz Velasco  
Directora General Adjunta de Asuntos Internacionales  
Rafael Adrián Avante Juárez  
Director General de Servicios Legales  
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros  
Estados Unidos Mexicanos



QUINTO FORO LATINOAMERICANO  
DE AGENCIAS GUBERNAMENTALES  
DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Antonio José Rodríguez Altamirano  
Director de Defensa del Consumidor - Ministerio de Fomento, Industria y Comercio  
República de Nicaragua

Pedro Martín Meilán Núñez  
Administrador Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia  
República de Panamá

Eva Jesús Céspedes Correa  
Secretaría Técnica  
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia, Propiedad Intelectual y Protección al Consumidor  
República del Perú

Catalina del Río Noé  
Consumers Internacional – Secretaría Técnica

Invitados especiales:

Ángeles María Heras Caballero  
Directora General del Instituto Nacional de Consumo  
Reino de España

Pablo Marcelo Zylberglait  
Asesor Legal Internacional para la Protección al Consumidor  
Federal Trade Commission  
Estados Unidos de América



**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 PROTECCIÓN 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 PROTECCIÓN 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	