Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo

Distr. general
23 de octubre de 2012
Español
Original: inglés

Junta de Comercio y Desarrollo
Comisión de Comercio y Desarrollo
Reunión especial de expertos sobre protección del consumidor
Ginebra, 12 y 13 de julio de 2012

Informe sobre la Reunión especial de expertos sobre protección del consumidor

I. Conclusiones convenidas

La Reunión especial de expertos sobre protección del consumidor,

Recordando las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor,

Recordando asimismo las disposiciones sobre cuestiones relativas a la protección del consumidor aprobadas por la XIII UNCTAD en el Mandato de Doha, en particular las disposiciones que figuran en los párrafos 50 y 56 m) del Mandato de Doha,

Recordando además la resolución aprobada por la Sexta Conferencia de las Naciones Unidas encargada de examinar todos los aspectos del Conjunto de principios y normas equitativos convenidos multilateralmente para el control de las prácticas comerciales restrictivas, celebrada en Ginebra los días 8 a 12 de noviembre de 2010,

Reafirmando el papel fundamental de la política de protección del consumidor para un desarrollo económico inclusivo, así como la necesidad de seguir fomentando la aplicación de las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor,

Reafirmando que las Directrices constituyen un amplio marco normativo en el que se esboza lo que los gobiernos deben hacer para promover la protección del consumidor en las ocho esferas siguientes: a) necesidades básicas, b) seguridad, c) información, d) elección, e) representación, f) resarcimiento, g) educación para el consumo, y h) entorno saludable,

Observando que la XIII UNCTAD, celebrada en Doha del 21 al 26 de abril de 2012, abordó la globalización centrada en el desarrollo,

Subrayando que, tanto las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor como el Conjunto de principios y normas equitativos convenidos multilateralmente para el control de las prácticas comerciales restrictivas, reconocen la relación entre las políticas de la competencia y de protección del consumidor,

Se ruega reciclar

Reconociendo que la política de protección del consumidor complementa el derecho y la política de la competencia para hacer frente a los problemas nacionales y mundiales, y que ambas políticas se refuerzan mutuamente,

Reconociendo que, tanto las políticas de la competencia como las políticas de protección del consumidor, comparten el objetivo común de promover y proteger el bienestar del consumidor,

Reconociendo que los nuevos hechos y marcos conceptuales requieren una nueva evaluación de las intervenciones normativas en la esfera de la protección del consumidor,

Reconociendo que la coordinación de las políticas de la competencia y las políticas de protección del consumidor permite lograr resultados más eficaces,

Destacando la importancia que reviste el empoderamiento de los consumidores,

Reconociendo la necesidad de la promoción y de la educación de los consumidores respecto de sus deberes y responsabilidades,

Observando con satisfacción la profundidad y riqueza de los debates celebrados durante la Reunión especial de expertos sobre protección del consumidor, y

Observando que, desde la aprobación de las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, en 1985, se han producido cambios radicales en el mercado,

1. *Decide* que las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor se deben revisar a fin de evaluar su pertinencia en el mercado de hoy en día, y para determinar si han conseguido los resultados previstos por sus redactores;

2. *Pide* a la secretaría que elabore un proyecto de informe que incluya propuestas para una revisión de las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, a fin de que sean examinadas por el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de la Competencia en su 13º período de sesiones, dándoles tiempo suficiente para que sean examinadas por los organismos de protección del consumidor en los Estados miembros, con antelación a ese período de sesiones;

3. *Recomienda* que la UNCTAD —a la luz de sus experiencias con la Reunión especial de expertos sobre protección del consumidor— lleve a cabo debates acerca de la posibilidad de actualizar las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, bajo los auspicios del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de la Competencia;

4. *Recomienda asimismo* que la UNCTAD —a la luz de sus experiencias con la Reunión especial de expertos sobre protección del consumidor— emprenda la colaboración sobre el contenido de posibles revisiones y proyectos sobre la aplicación de la protección del consumidor, según corresponda, en particular con la Red Internacional de Protección del Consumidor y Aplicación de la Ley, Consumers International y los órganos competentes de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, y en consulta con otros órganos de consumidores;

5. *Expresa su reconocimiento* por la calidad de la documentación elaborada por la secretaría de la UNCTAD, así como por las medidas organizativas adoptadas para la presente reunión;

6. *Alienta* a que se siga promoviendo la política de protección del consumidor como mecanismo que contribuye a la mejora del bienestar del consumidor y respalda el crecimiento económico, el cambio estructural, el desarrollo inclusivo y la reducción de la pobreza; e *invita* a los asociados para el desarrollo a apoyar tales iniciativas de los países en desarrollo y las economías en transición;

7. *Observa con satisfacción* la cooperación de la UNCTAD con otros foros internacionales, incluidas la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y la Red Internacional de Protección del Consumidor y Aplicación de la Ley, y con círculos empresariales, instituciones académicas, organizaciones de consumidores e instituciones regionales; y *reconoce* los constantes esfuerzos que realiza la secretaría para tener en cuenta en sus publicaciones y en su labor las aportaciones de esas organizaciones y otras instituciones pertinentes.

II. Deliberaciones

A. Declaración del Secretario General

1. El Jefe de la Subdivisión del Derecho de la Competencia y Políticas de Protección del Consumidor, Hassan Qaqaya, formuló la declaración inaugural en nombre del Secretario General[1].

B. Discurso de apertura

2. La Sra. Connie Lau, Directora General del Consejo de Consumo de Hong Kong y Miembro del Consejo Ejecutivo de Consumers International, pronunció el discurso de apertura, titulado "El camino futuro de la protección del consumidor". Acogió con beneplácito el hecho de que, a la sazón, numerosas organizaciones de consumidores, tanto gubernamentales como no gubernamentales, trabajaban de manera estratégica. No obstante, podían hacer frente a obstáculos que las obligaban a ser cada vez más imaginativas. Por consiguiente, el movimiento de los consumidores contaba con el apoyo prestado por las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, en las que se establecía que los gobiernos debían alentar "la competencia leal y efectiva a fin de brindar a los consumidores la posibilidad de elegir productos y servicios dentro del mayor surtido y a los precios más bajos". Las Directrices, que se habían aprobado en 1985 y ampliado en 1999, seguían siendo válidas, pero podrían necesitar un mayor desarrollo y una actualización a fin de tener en cuenta los avances tecnológicos y los nuevos objetivos y principios, tales como una mayor protección de los consumidores en relación con los derechos de propiedad intelectual, y disposiciones más sólidas en materia de política de competencia a fin de hacer frente a los nuevos monopolios y prácticas empresariales contrarias a la competencia.

3. Seguía siendo necesario fortalecer los derechos básicos (alimentación y alojamiento) mediante el acceso a la información, y habían surgido nuevas cuestiones relacionadas, por ejemplo, con el comercio electrónico —en particular el derecho a la intimidad de la información personal— y a los servicios financieros. Aunque la política de la competencia y el bienestar del consumidor eran de hecho mutuamente beneficiosos, en muchas circunstancias se necesitaba también alguna supervisión directa. Esto sucedía en el caso de entornos de mercado complejos, como las telecomunicaciones y las finanzas, en los que a los consumidores les resultaba difícil, si no imposible, comparar los precios de los distintos productos.

4. En el sector financiero, los dirigentes del Grupo de los Veinte respaldaron recientemente un nuevo conjunto de principios internacionales sobre la protección de los consumidores financieros y exhortaron a la creación de una nueva organización internacional destinada a apoyar la protección del consumidor en relación con la banca y el

[1] http://unctad.org/meetings/en/Presentation/ciclp2012_Opening_Qaqaya_en.pdf.

crédito, según lo propuesto por Consumers International. No obstante, quedaba más por hacer en lo tocante, por ejemplo, a la comparabilidad de los productos, la portabilidad de los números de cuenta y otros mecanismos para facilitar el cambio de cuentas y nuevas cuestiones de dominio del mercado ocasionadas por medidas adoptadas a raíz de la crisis financiera internacional. Por consiguiente, Consumers International continuaba promoviendo una menor concentración y una mayor competencia en el sector.

5. El derecho a la privacidad en Internet se debería reconocer con el mismo criterio que otros derechos del consumidor. En esta esfera se habían adoptado varias iniciativas, como la del Trans Atlantic Consumer Dialogue, comúnmente conocido por su acrónimo TACD, de 2012, con respecto a Google. En la revisión de las Directrices se debería examinar si la cuestión de la privacidad debería incluirse como un principio separado.

6. Las Directrices también deberían incluir una referencia expresa a la financiación destinada a la defensa del consumidor.

C. Primera sesión
Relación entre las políticas de competencia y de protección del consumidor

7. Los panelistas fueron el Sr. Peter Avery, de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) y la Sra. Seema Gaur, de la Comisión de la Competencia de la India.

8. La secretaría de la UNCTAD formuló una exposición sobre la nota conceptual en la que se esbozaba el tema. Las políticas de la competencia y de protección del consumidor destinadas a promover y proteger el bienestar del consumidor se reforzaban mutuamente. Algunos nuevos hechos y marcos conceptuales sugerían una nueva evaluación de las intervenciones normativas en materia de protección del consumidor. Tanto las Directrices como el Conjunto de principios y normas equitativos convenidos multilateralmente para el control de las prácticas comerciales restrictivas reconocían la relación existente entre las políticas de la competencia y de protección del consumidor.

9. El Sr. Avery destacó el objetivo común de las políticas relativas a los consumidores y a la competencia, que consistía en hacer que los mercados funcionaran bien para los consumidores mediante la promoción y la protección de sus intereses, asegurando al mismo tiempo que las actividades empresariales fueran justas y competitivas. El alcance de ambas políticas era diferente, pero existía entre ellas una superposición. Ambas políticas se referían a la conducta de las empresas. El panelista sugirió que la coordinación de las políticas diera lugar a resultados más eficaces y ayudaran a evitar acciones contraproducentes. De hecho, la relación institucional tenía importancia y afectaba a los resultados. Además, el orador ofreció un panorama general de la Guía de políticas de consumo de la OCDE. Las medidas encaminadas a empoderar a los consumidores eran importantes, y se habían logrado avances en la economía del comportamiento, que ofrecían posibles beneficios para mejorar el diseño de las intervenciones en materia de políticas en ambas esferas normativas.

10. La Sra. Gaur presentó un panorama general de los marcos jurídico e institucional del régimen relativo a la competencia y la protección del consumidor en la India, en el que dos organismos distintos aplicaban la Ley sobre la competencia y la Ley de protección del consumidor, promulgadas en 1986, a fin de obtener una reparación rápida y no costosa. Ambos organismos dependían de dos ministerios distintos. Aunque existía un proceso de consultas entre ambos organismos, en la legislación respectiva no se había establecido ningún mecanismo de remisión. La panelista coincidió con otros oradores en que había una gran complementariedad entre la protección de la competencia y la del consumidor, ambas

destinadas a mejorar el bienestar del consumidor. La protección del consumidor brindaba un alivio individual directo, mientras que la legislación sobre la competencia reducía al mínimo las distorsiones del mercado y se dirigía a un conjunto más amplio de consumidores.

11. Durante el debate que siguió a continuación, muchos delegados subrayaron la importancia de la protección del consumidor y expresaron que las políticas de la competencia y de protección del consumidor se complementaban mutuamente. La cooperación y la coordinación entre los organismos encargados de la competencia y de la protección del consumidor eran esenciales.

12. Algunos delegados describieron la legislación de protección del consumidor y las instituciones existentes en sus países. Un delegado expresó que la Ley sobre la competencia les permitía proteger a los consumidores y defender sus derechos. Una delegada dijo que el alcance de la Ley sobre la competencia era más amplio que el de la relativa a la protección del consumidor, ya que la primera estaba dirigida a las empresas y a los consumidores, mientras que la última se refería únicamente al bienestar del consumidor. Preguntó sobre la manera de detectar problemas de los consumidores en el mercado. Otro delegado destacó la importancia de las plataformas, como la reunión en curso, para compartir las mejores prácticas. Otra delegada expresó que, en algunas jurisdicciones, existían organismos que aplicaban la legislación sobre la competencia, y que la legislación de protección del consumidor estaba a cargo del mismo organismo. Sugirió que esa estrategia no suponía que este debiera ser el modelo para todas las jurisdicciones e hizo hincapié en la importancia de la cooperación entre los organismos pertinentes en las jurisdicciones en las que esas atribuciones incumbían a instituciones separadas.

13. Una delegada dijo que, en su jurisdicción, la protección del consumidor revestía gran importancia porque los derechos del consumidor estaban reconocidos en la Constitución y, por tanto, eran considerados como derechos fundamentales. Otro delegado expresó que se hacía demasiado hincapié en los derechos del consumidor y recordó las responsabilidades y los deberes de los consumidores. Era necesario acometer la promoción en la esfera de la protección del consumidor y en la obtención de recursos para establecer organismos de protección del consumidor, particularmente en las pequeñas jurisdicciones.

14. Los panelistas formularon observaciones finales y respondieron a preguntas formuladas por algunos delegados. Con respecto a la manera de detectar los problemas de los consumidores, el Sr. Avery ofreció el ejemplo de la Unión Europea y dijo que las quejas que se presentaban eran una importante fuente de información sobre los problemas. Una vez que el programa llegaba a conocimiento de las autoridades, se debía determinar cuál era el organismo responsable y se debía remitir el asunto a dicho organismo. La Sra. Lau subrayó que la estabilidad financiera no se podía alcanzar sin la protección del consumidor, como se observaba después de la crisis financiera de 2008. Aunque las disposiciones sobre la seguridad de los productos existían en todas las leyes de protección del consumidor, no había normas o leyes sobre seguridad de los productos en lo tocante a los productos financieros. Con respecto a la aplicación, había dos tipos de acciones que podían incoar los consumidores: una era la vía penal y la otra la civil. En Hong Kong (China), las acciones penales estaban a cargo del organismo de aplicación especializado, y las acciones civiles eran de competencia de los tribunales. Por otra parte, un tribunal competente en materia de pequeñas reclamaciones se ocupaba de los pequeños problemas de los consumidores y no requerían una representación legal. El Gobierno estaba estudiando la viabilidad de las acciones colectivas. La Sra. Gaur puso de manifiesto la necesidad de educar a los consumidores acerca de sus derechos y sus responsabilidades.

D. Segunda sesión
Nuevas cuestiones en materia de protección del consumidor: nuevos marcos conceptuales

15. El primer panelista, profesor Henri Temple, de Montpellier (Francia) formuló una exposición titulada "Ley de defensa del consumidor: una orientación fundamental, pero poco conocida, para una economía de mercado", en la que expuso su evaluación acerca de las posibilidades de las leyes de protección del consumidor para lograr que los mercados fueran más eficientes y más humanos. Su alocución se enmarcó en el actual contexto de la crisis de la economía de mercado.

16. El panelista dijo que los objetivos de la economía eran generar empleo y satisfacer las necesidades de los consumidores. Sin embargo, en la situación existente, el 20% de todos los europeos de menos de 25 años de edad estaban desempleados, y los niveles de vida estaban descendiendo, tanto cuantitativa como cualitativamente. Por primera vez en décadas, Europa hacía frente a una situación en la que los niños crecían en condiciones menos favorables que las que habían tenido sus padres. Las razones de estas deficiencias estaban relacionadas con la errónea creencia de que los mercados regulados por una legislación sobre la competencia aplicada eficazmente hacían que otros tipos de regulación y mecanismos estatales quedaran obsoletos, lo que finalmente dio lugar a la crisis de las hipotecas de alto riesgo y a sus consecuencias para la economía financiera y la economía real. Algunas deficiencias de la legislación sobre la competencia consistían en que no abarcaban la relación entre las empresas y los consumidores, no trataban adecuadamente la corrupción y no permitían un resarcimiento adecuado. La reglamentación de la protección del consumidor en el mercado inmobiliario había sido demasiado débil, lo que había contribuido a la crisis.

17. Las leyes de protección del consumidor podrían lograr que los mercados fuesen más eficientes y humanos. El derecho de protección del consumidor tenía un carácter transversal, lo que significaba que a menudo estaba compuesto por un gran número de disposiciones diferentes repartidas en leyes distintas, tales como las normas sobre seguridad de los productos de sectores específicos y algunas disposiciones especiales del derecho civil. Las leyes de protección del consumidor a menudo eran más recientes que las leyes sobre la competencia. Las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor habían sido uno de los orígenes de las actuales leyes de protección del consumidor, que habían convertido los derechos de los consumidores formulados en las Directrices en obligaciones impuestas a los productores. El panelista hizo notar la importancia económica de la protección del consumidor y expresó que esa protección equivalía a la protección del sector de la demanda. La legislación de protección del consumidor utilizaba varios instrumentos para superar la cuestión de la asimetría de la información entre el sector de la demanda y el de la oferta, tales como la regulación de la publicidad, el etiquetado y las condiciones del contrato suscrito por el consumidor. Aunque las leyes de protección del consumidor podían prever sanciones civiles y penales, tenían principalmente un carácter administrativo. Al someter a todos los agentes a las mismas condiciones, esas leyes establecían reglas de juego uniformes para las empresas y de este modo estimulaban la competencia basada en el mérito. También tenían una función de estructuración, por ejemplo, la obligación de los comerciantes minoristas de cumplir las normas sobre seguridad alimentaria. A fin de cumplir estas normas, los comerciantes minoristas solo comprarían a los mayoristas que cumplieran dichas normas. Estos, a su vez, exigirían a los elaboradores y productores de alimentos que hicieran lo mismo. De este modo, se establecería un "autocontrol" eficaz de la economía. Tanto la legislación sobre la competencia como la relativa a la protección del consumidor constituían principios que servían de orientación para una economía de mercado. Sin embargo, se había prestado una atención demasiado escasa a esa función de las leyes de protección del consumidor. Por lo

tanto, era fundamental fortalecer estas leyes a fin de establecer un mejor marco jurídico para las economías de mercado.

18. El segundo panelista, el Sr. Andrew Pickering, de la Oficina de Comercio Equitativo del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, dedicó su exposición a la economía del comportamiento como un nuevo elemento de la unión entre las leyes relativas a la competencia y las de protección del consumidor. Hizo hincapié en las posibilidades de enriquecimiento mutuo entre las políticas de defensa del consumidor y de la competencia, indicando algunos de los beneficios que la política de la competencia podría obtener de las políticas de defensa del consumidor y viceversa. Una competencia pujante ofrecía a las empresas incentivos para proporcionar a los consumidores lo que estos deseaban, de la manera más eficiente e innovadora posible, y los consumidores eficaces desempeñaban un papel fundamental en la activación de una fuerte competencia entre las empresas. Por diversas razones, los consumidores no se comportaban tan racionalmente como los legisladores esperaban; sin embargo, se podía decir que esa conducta tenía una racionalidad limitada. En respuesta a la pregunta de cómo mejorar la adopción de decisiones por parte de los consumidores, el panelista distinguió tres fases diferentes: el acceso a la información, la evaluación de esta y la adopción de medidas basadas en la información. Explicó de qué manera las políticas destinadas a promover la competencia, el aprendizaje por parte de los consumidores, la normalización y la reglamentación de la información podrían ayudar a hacer frente a los sesgos en materia de comportamiento.

19. El panelista dio algunos ejemplos de la forma en que la Oficina de Comercio Equitativo había utilizado los conocimientos adquiridos por medio de la economía del comportamiento en la práctica. En 2010, la Oficina había publicado un estudio sobre los efectos de los marcos de precios en las decisiones de los consumidores. En dicho estudio se había constatado que, entre las diferentes formas de marcos de precios, la fijación de precios "por goteo" tenía los efectos más graves. Este sistema se utilizaba a menudo en las compras realizadas a través de Internet, en las que el precio indicado inicialmente no incluía todas las cargas y costos adicionales, lo que difería considerablemente del precio final que el cliente tenía que pagar. Debido a un efecto de "anclaje", los consumidores adoptaban su decisión basándose en el primer precio anunciado y no modificaban esa decisión cuando se encontraban con el precio final. De este modo, muchos consumidores compraban bienes y servicios por un precio que no habrían estado dispuestos a pagar si se les hubiera indicado inicialmente. Por otra parte, esa forma de fijación de precios creaba el riesgo de que las empresas no compitieran sobre los aspectos que el usuario desearía que lo hicieran. Gracias a la intervención de la Oficina, 12 aerolíneas habían acordado modificar la información sobre los precios en sus portales en línea y ahora indicaban el precio final, incluidos los cargos por el uso de tarjetas de crédito. El segundo ejemplo se refería a las cuentas corrientes personales. Un estudio de mercado realizado en 2008 por la Oficina había demostrado que los consumidores eran muy reticentes a cambiar sus cuentas corrientes personales de un banco a otro, incluso si ello fuera muy favorable desde una perspectiva monetaria. Una de las razones de ello era que los clientes tenían aprensión ante el papeleo y los posibles riesgos asociados a los cambios de cuentas. Por consiguiente, la Oficina había adoptado medidas para mejorar la forma de realizar los cambios con miras a obligar a los bancos a ser más competitivos en cuanto a las condiciones de las cuentas corrientes.

20. Los delegados formularon observaciones sobre la autorregulación, que el panelista describió como una tendencia reciente en las leyes de protección del consumidor. Aunque la autorregulación de los sectores económicos era considerada generalmente muy favorablemente como una respuesta del mercado ante deficiencias específicas, tenía limitaciones en la esfera financiera. Por ejemplo, la reglamentación de las tarjetas de crédito no se prestaba a la autorregulación. En las reformas económicas y jurídicas, el establecimiento de un sistema de protección del consumidor tenía que estar en consonancia con las tradiciones locales. En este contexto, los delegados compartieron sus experiencias

sobre la interacción institucional entre las autoridades encargadas de la competencia, los organismos de protección del consumidor y los órganos de supervisión de sectores específicos.

21. Otro tema de debate versó sobre la economía política de la competencia y la política relativa a los consumidores, y sobre la distribución de la riqueza en una economía en transición. El representante de una economía emergente preguntó cuál era la mejor manera de asegurar que todos los consumidores se beneficiaran del crecimiento de la economía.

22. Los participantes examinaron la función del poder judicial en la revisión de los precios fijados en los contratos de consumo. Se preguntó si una revisión de los precios establecidos en esos contratos infringía la libertad de precios o si era un recurso necesario para abordar los abusos.

E. Tercera sesión
Nuevas cuestiones en materia de protección de los consumidores: complementariedad y motivos de tensión

23. La tercera sesión fue inaugurada por la Sra. Cynthia Zapata, de la Agencia de Protección al Consumidor de Costa Rica, quien estuvo acompañada por tres panelistas: Ayesha Budd, del Organismo de Competencia de los Países Bajos; Martha Kisyombe, de la Comisión de la Competencia Leal de la República Unida de Tanzanía, y Deon Woods-Bell, de la Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos de América.

24. La Sra. Zapata describió algunas medidas adoptadas por la Agencia de Protección al Consumidor de Costa Rica en algunos casos, en particular dos, que habían tenido un alcance importante en materia de competencia. El primero de ellos se refería a las "ventas relacionadas" en el sector de los seguros por parte de un proveedor monopolista. La respuesta de este último a la acción iniciada por la Agencia consistió en diferenciar y posteriormente aumentar los precios, lo que había dado lugar a la protesta de los consumidores. No obstante, otros competidores entraron posteriormente en el mercado y los precios se habían hecho más competitivos. El segundo caso se refería a la creación de observatorios de precios por parte del Organismo de Protección del Consumidor, lo que constituía una cuestión sensible en el marco de la legislación sobre la competencia porque podía dar lugar a colusión, aunque eso no había ocurrido. La Sra. Zapata dijo que ya era hora de estudiar los efectos de las prácticas contrarias a la competencia sobre el bienestar de los consumidores. La cooperación interinstitucional podía facilitar la detección y el enjuiciamiento de las prácticas contrarias a la competencia, especialmente las transfronterizas; por consiguiente, la cooperación internacional revestía una importancia fundamental.

25. La Sra. Woods-Bell explicó que la protección del consumidor y la competencia estaban estrechamente relacionadas conceptualmente porque la primera se centraba en la demanda y la segunda en la oferta del mercado, aunque en numerosos países solían existir en dos mundos separados a nivel operativo. La experta examinó la historia de ambas esferas en los Estados Unidos y en diferentes ámbitos con respecto a su aplicación. La Comisión Federal de Comercio trataba de encontrar el equilibrio adecuado entre la intervención en el mercado para proteger a los consumidores y la preservación de una economía de mercado pujante. Ambas teorías jurídicas se podían utilizar para lograr el equilibrio. La protección del consumidor apoyaba la competencia, facilitando la comprensión de la manera en que los mercados funcionaban, ofreciendo razones para justificar las restricciones a la competencia, compartiendo experiencias correctivas y fomentando el apoyo público a las economías de mercado. La Sra. Woods-Bell también hizo referencia a algunos casos planteados ante la Comisión, como Google Buzz (uso ilegal de datos privados) e Intel

(prácticas engañosas). Con independencia de la estructura institucional, era indispensable que las autoridades encargadas de la protección del consumidor y de la competencia cooperasen entre sí.

26. La Sra. Kisyombe ofreció un panorama general de la relación entre los dos sistemas legales existentes en la República Unida de Tanzanía y destacó los efectos de la asimetría de la información en ambos sectores. Presentó los marcos de protección del consumidor y de la competencia existentes en su país, tanto a nivel jurídico como institucional, y subrayó la incorporación de la Ley modelo y las Directrices de las Naciones Unidas. Algunos ejemplos de nuevas cuestiones en materia de protección del consumidor incluían productos de seguros y de ahorro, remesas tales como el sistema M-PESA, medicamentos falsificados y productos de consumo peligrosos. Todos estos casos habían tenido efectos significativos para los consumidores. Por ejemplo, las falsificaciones constituyeron un gran problema para el país, especialmente la falsificación de medicamentos, ya que representaban un serio riesgo para la salud. La República Unida de Tanzanía adoptaba medidas jurídicas y no jurídicas para poner freno a las nuevas cuestiones de falsificación de productos y medicamentos, productos peligrosos para el consumidor y productos de seguros y de ahorro. En cuanto a las medidas jurídicas, la cuestión de los productos peligrosos para el consumidor se había regulado ampliamente en las partes VII, VIII y IX de la Ley de competencia leal de 2003.

27. De acuerdo con las modificaciones introducidas en 2007 en la Ley de marcas de 1963, toda persona declarada culpable de traficar con mercancías falsificadas (incluidos los medicamentos) podía ser condenada a penas de prisión o de multa, o a ambas a la vez. Por otra parte, los bienes serán confiscados y destruidos a expensas del propietario.

28. Los organismos encargados de la competencia tenían la finalidad de trabajar en favor de los consumidores, pero raramente mencionaban a estos en sus decisiones. Por ejemplo, en el contexto neerlandés de las autoridades encargadas de la competencia y de la protección del consumidor, se planteaba el reto de lograr un enriquecimiento mutuo por medio de un diálogo real entre ambas. A la sazón, las autoridades se estaban fusionando, lo que permitía que esto sucediera con mayor facilidad. Se esperaba que el nuevo organismo unificado aprovechase los beneficios de una información completa y correcta, un aumento de la transparencia, una mejor regulación de los operadores tradicionales, reglas de juego equitativas, la divulgación a través de los medios de comunicación y un número mayor de instrumentos disponibles. Si ambos organismos hablaban con una sola voz, sus medidas relativas a la protección del consumidor y a la competencia tendrían más fuerza.

29. La Presidencia propuso un procedimiento innovador, con arreglo al cual se propondrían medidas y los participantes votarían, indicando si estaban o no de acuerdo con ellas. Entre algunos ejemplos figuraban los siguientes: "las soluciones a los problemas del mercado en materia de competencia pueden originar un perjuicio a corto plazo a los consumidores, con intención de crear beneficios a largo plazo" (la mayoría estuvo de acuerdo); "los objetivos de los organismos que se ocupan de la protección del consumidor y de la competencia a menudo entran en conflicto, lo que da lugar a problemas en el mercado" (la mayoría no estuvo de acuerdo). Esto dio lugar a un animado debate entre los participantes.

F. Cuarta sesión
Nuevas cuestiones en materia de protección del consumidor: servicios financieros

30. El orador principal fue el Sr. Sothi Rachagan, de Malasia. Otros panelistas fueron el Sr. Robin Simpson, de Consumers International, y el Sr. Phil Evans, de la Comisión de la Competencia del Reino Unido y Fipra International.

31. Entre los temas abordados por el Sr. Sothi Rachagan figuraron la prevención de los fallos sistémicos, la inclusión de los servicios financieros, la difusión de información y la evaluación de capacidades. Muchos de los supuestos del paradigma anterior a la crisis eran en realidad erróneos, pero había sido solo a través de la crisis que esto se había reconocido ampliamente. Un problema fundamental era el aspecto de autogobierno de los servicios financieros. La autorregulación era importante y todavía tenía un papel que desempeñar en el ámbito de los servicios financieros, aunque el organismo regulador debería abarcar todo el sector y debería tener responsabilidades compensatorias en tiempos de crisis. El experto señaló la necesidad imperiosa de una solución políticamente viable en los contextos en los que no resultaba claro si se servía al mercado y también a los consumidores. Por otra parte, se debía reconocer el cambio del papel desempeñado por los consumidores, cuando pasaban de ahorradores y prestatarios a inversores, y la autoridad competente debía decidir cuál era la situación de los consumidores en este nuevo paradigma. Era esencial que los consumidores participasen en el proceso de regulación de los servicios financieros. Era menester que se revisaran las Directrices para incorporar los cambios ocurridos en el ámbito financiero y para promover un trato justo para los consumidores individuales. Como era casi imposible que se generalizara la educación financiera, una gran parte de la estructura de los servicios financieros se debía modificar.

32. El Sr. Robin Simpson describió los servicios financieros como un servicio público al que todos deberían tener acceso, incluso en los países en desarrollo.

33. Consumers International había analizado los servicios financieros en el marco de las Directrices. Las directrices de alto nivel de la OCDE eran decepcionantes porque tenían un carácter voluntario y demasiado cualificado, y describían la función que las Directrices revisadas debían tener. Si bien las Directrices se ajustaban a las aspiraciones de Consumers International en materia de transparencia, la comparabilidad en el contexto de los servicios financieros siempre había sido una cuestión difícil de abordar. Era menester incluir en las Directrices una nueva subsección H sobre servicios financieros, a fin de abarcar el acceso, la estabilidad y la competencia. Además, las Directrices debían incluir los servicios financieros en lo tocante a los productos o bienes y los servicios, y debían abordar cuestiones tales como las normas mínimas y la retirada de productos. En efecto, los consumidores deberían tomar parte en los procesos reguladores y de compensación, y las Directrices deberían facilitarlo. Teniendo en cuenta los rescates que se habían proporcionado a los servicios financieros, los consumidores deberían esperar algo a cambio.

34. El Sr. Evans se refirió a la aplicación de la economía del comportamiento en la esfera de los servicios financieros y a sus repercusiones para los consumidores. En particular, los modelos tradicionales de elección de los consumidores no abordaban cuestiones tales como la delimitación con respecto a la racionalidad, la fuerza de voluntad o el interés propio, que podían tener efectos considerables cuando la información se presentaba de manera opaca. El hecho de que los servicios y los productos financieros fueran complejos y numerosos implicaba que un enfoque conductual sería apropiado, particularmente porque los errores podían ser costosos para el consumidor y era necesario un largo plazo para descubrirlos. Además, los mecanismos tales como las mediciones indirectas y la selección de productos ofrecidos, destinadas a ayudar a los consumidores, se debían diseñar adecuadamente, sobre todo porque los errores colectivos podían provocar

crisis. A fin de abordar estos problemas, era menester que la información fuese clara y honesta, que los consumidores tuvieran la capacidad y la oportunidad de aprender en el mercado, y que los costos para el consumidor se redujeran al mínimo posible.

35. Varios representantes convinieron en que los servicios financieros eran complejos e hicieron hincapié en la necesidad de la educación del consumidor y la claridad en lo tocante a la publicidad, las condiciones de los contratos y los costos. Se señaló también la importancia de que los organismos reguladores y los encargados de la protección del consumidor trabajasen conjuntamente.

36. Un delegado hizo referencia a la experiencia de los países emergentes más pequeños, en los que los pequeños inversores estaban entre los perdedores durante las crisis financieras. Otros delegados describieron el costo de oportunidad de los rescates financieros en términos de inversiones recortadas en la atención de la salud y la educación, así como los problemas a que hacían frente los países pequeños que tenían un sector bancario sumamente concentrado, situado fuera de la jurisdicción de sus autoridades. Además, se señaló la necesidad de que los servicios financieros fueran éticos y transparentes.

37. Un representante dijo que se necesitaba una plataforma para educar a los usuarios de una manera fácil de entender, ya que millones de inversores tenían un conocimiento limitado de los servicios financieros y de sus riesgos.

38. Según el Sr. Rachagan, se debía tener en cuenta la necesidad de una reglamentación en dos niveles: nacional y mundial. La estructura mundial era sumamente importante para garantizar la honestidad, y también era importante su ubicación, por ejemplo las Naciones Unidas o la Organización Mundial del Comercio. En efecto, no se debía permitir que la situación volviera a ser como la de antes.

39. En respuesta a las observaciones formuladas por un representante, el Sr. Simpson se refirió a la posibilidad de limitar el acceso a determinados productos financieros, ya que el sentido común era importante y la información o la educación por sí mismas no bastaban. La solución propuesta era que los propios productos fuesen regulados; si eran demasiado complejos o riesgosos, no debían estar en el mercado. Además, las Directrices podrían ser más concretas en materia de servicios financieros y se deberían ajustar a medida que el mundo cambiase.

40. El Sr. Evans clausuró la sesión, destacando la necesidad de flexibilidad y la voluntad de hacer frente a los productos "peligrosos".

G. Quinta sesión
La necesidad de revisar las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor

41. El discurso de apertura fue pronunciado por el Sr. Ricardo Maguiña, del Programa de Protección de la Competencia y el Consumidor para América Latina (COMPAL) y del Instituto Nacional de Defensa del Consumidor (INDECOPI) del Perú. Los cuatro panelistas fueron la Sra. Indrani Thuraisingham, de Consumers International; el Sr. Bob Boelema, del Organismo de Defensa del Consumidor de los Países Bajos; el Sr. Pradeep Singh Mehta, de CUTS International, y la Sra. Ligia Valderrama, de la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia.

42. El Sr. Maguiña presentó los resultados de una encuesta llevada a cabo en los países de América Latina que formaban parte del Programa COMPAL, y sugirió ideas para una posible revisión de las Directrices. Las Directrices habían ayudado a muchos países de todo el mundo en la redacción de leyes de protección del consumidor, y los países

latinoamericanos estaban analizando los siguientes pasos a adoptar en el desarrollo de la protección del consumidor. Una posibilidad podría consistir en la elaboración de un enfoque similar a la ley modelo sobre la competencia. Varias cuestiones relacionadas con la región de América Latina y el Caribe incluían los servicios financieros peligrosos, la aplicación y las sanciones, y el empoderamiento de los consumidores y de las asociaciones encargadas de su defensa.

43. El Sr. Mehta proporcionó información básica sobre CUTS International, y mencionó el índice de protección del consumidor como uno de sus elementos fundamentales. En lugar de las mejores prácticas, dicha organización había identificado un concepto más útil y eficaz y había adaptado esas prácticas a las realidades sociales y económicas específicas. Las Directrices se habían adaptado en 1999 para incluir el principio del consumo sostenible. El experto acogió con beneplácito la propuesta de seguir revisando las Directrices y puso de manifiesto siete puntos que deberían considerarse a este respecto:

a) En numerosos países, el acceso a los servicios universales se había reducido como resultado de la privatización o la desregulación. Por consiguiente, las Directrices deberían abordar esta cuestión, indicando que el acceso a los servicios universales se debería conceder a precios razonables;

b) La representación de los consumidores era esencial para asegurar que se tuviera en cuenta el interés público;

c) La política de la competencia debía asegurar que los beneficios de la mundialización y de la integración regional fuesen compartidos con los consumidores;

d) Los servicios financieros eran muy importantes, pero su acceso en el mundo en desarrollo era limitado;

e) El acceso a la información se debía ampliar en las Directrices;

f) El acceso a la justicia se practicaba cada vez más por medio de la conciliación y la mediación y no en los tribunales, lo que se debería reflejar claramente en las Directrices;

g) Las Directrices deberían alentar las reglas básicas regionales sobre las normas óptimas que prevalecían entre los asociados, en lugar de reducirlas.

44. La Sra. Thuraisingham expresó que muchas cosas habían cambiado desde la aprobación de las Directrices, en 1985. Entonces los instrumentos de telecomunicación modernos y las redes sociales aún no existían. Si bien algunas nuevas cuestiones relacionadas con los consumidores habían aparecido en estas esferas, otras cuestiones vinculadas a los consumidores no ofrecían variantes, por ejemplo el acceso esencial de los pobres a los servicios esenciales, como el agua y el saneamiento. Por lo tanto, las Directrices deberían abordar tres aspectos:

a) Los avances tecnológicos requerían una nueva sección sobre los consumidores en la era digital;

b) Resultaba crucial la distinción entre los consumidores y los no consumidores, quienes sufrían la pobreza extrema y no tenían acceso a los servicios esenciales;

c) Era necesario incorporar al artículo 3 de las Directrices el principio del acceso a los bienes y los servicios que satisfacían las necesidades básicas.

45. Con respecto a las cuestiones relativas a la competencia, la Sra. Thuraisingham expresó que muchas cuestiones relacionadas con la competencia se referían a un nivel precedente al de los consumidores al por menor. Sin embargo, se debería tener en cuenta que los productores de alimentos, como los agricultores, eran también consumidores. Por ende, algunas cuestiones, como las subvenciones a la exportación concedidas en países

desarrollados, que tenían efectos sobre el nivel de ingresos de los agricultores de los países en desarrollo, también tenían una dimensión de consumo. La función de las organizaciones de consumidores en las Directrices se podría ampliar con respecto a la formulación de políticas y la reglamentación porque, en los últimos 15 años, muchas de ellas habían representado los intereses del consumidor en los procesos de formulación de políticas y habían desempeñado un papel importante en las quejas formuladas por los consumidores. Por lo tanto, era importante tener en cuenta el apoyo financiero gubernamental a las organizaciones de consumidores.

46. El Sr. Boelema dijo que el Organismo de Defensa del Consumidor de los Países Bajos se fusionaría con el Organismo de la Competencia. En un principio, esta fusión quizá había sido preocupante para la protección del consumidor, pero la visión última consistía en facilitar una comprensión general de los problemas del mercado y aprovechar los estudios económicos del Organismo de la Competencia. El Organismo de Defensa del Consumidor había asumido la función del ex Presidente de la Red Internacional de Protección del Consumidor y Aplicación de la Ley. Bajo la presidencia de los Países Bajos, la UNCTAD había obtenido la condición de observador en esa Red. Los pilares de la protección del consumidor eran la protección y el empoderamiento públicos del consumidor, así como la representación de los intereses de los consumidores por parte de las asociaciones civiles. Las asociaciones civiles y los mecanismos privados de solución de problemas eran fundamentales para reducir la aplicación coercitiva. Los órganos alternativos de solución de diferencias de los Países Bajos eran más de 50 entre los comités de quejas. Las decisiones adoptadas por esos comités privados de quejas eran vinculantes para las empresas miembros de esos comités. Si las empresas que formaban parte del comité no aplicaban las decisiones respectivas, esto sería considerado como una práctica comercial desleal que podría ser sancionada con una multa. La división encargada de la aplicación se ocupaba únicamente de los intereses colectivos de los consumidores y la razón de ello era que cuando los mecanismos privados no resolvían los problemas del consumidor, se recurría a la aplicación coercitiva. Muchos elementos estaban previstos en las Directrices. Sin embargo, la aplicación efectiva, que se menciona únicamente en el artículo 17 de las Directrices, debía ampliarse con la inclusión de los principios más importantes de la aplicación efectiva porque sin un sistema de aplicación efectiva adecuado, los consumidores no se beneficiarían de ninguna de las posibilidades que el sistema les ofrecía para protegerlos.

47. Los siguientes puntos se deberían examinar con vistas a su inclusión en las Directrices: una legislación clara y comprensible, mandatos claros (responsabilidades y tareas), recursos suficientes, personal cualificado, facultades adecuadas para obtener la información necesaria para hacer efectiva la aplicación y para detener eficazmente las infracciones, cooperación de los organismos gubernamentales para el beneficio de los consumidores y la cooperación internacional, sobre una base bilateral o individual, a fin de abordar el aspecto transfronterizo de los problemas de los consumidores. La cuestión del empoderamiento de los consumidores se debería fortalecer porque, cuanto más capacitados estuviesen los consumidores, menos sería la necesidad de una aplicación coercitiva.

48. La Sra. Valderrama dijo que era oportuno revisar las Directrices, que no habían abordado dos puntos. En primer lugar, todo sistema de protección del consumidor debía estar conectado con la realidad política, ya que de otro modo estarían en vigor leyes anacrónicas. En materia de comercio electrónico, la asimetría de información resultante del contacto indirecto entre vendedores y compradores era muy elevada, ya que los consumidores no tenían posibilidad, por ejemplo, de verificar la calidad de los productos. Además, el comercio electrónico ponía a los niños a merced de diversos productos electrónicos, como los vídeos. Los mecanismos de pago en línea creaban una serie de riesgos más altos para los consumidores, así como la incertidumbre acerca de la legislación aplicable y la jurisdicción que permitirían una reparación efectiva. Además, el principio de

neutralidad tecnológica se debía tener en cuenta en las Directrices. En segundo lugar, era menester proteger a los niños que participaban en el comercio electrónico. Muchos niños eran consumidores, ya que tenían acceso, no solo a los mercados tradicionales, sino también a los nuevos. Por consiguiente, sería necesario aplicar tipos especiales de protección para los consumidores vulnerables, como los niños. Las Directrices deberían solicitar que los gobiernos protegieran efectivamente a los niños, de conformidad con el artículo 17 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, a fin de que las Directrices estuvieran en consonancia con otras disposiciones del derecho internacional.

49. En el debate que siguió a continuación, los participantes examinaron la estructura institucional de los organismos de protección del consumidor, la financiación gubernamental de las asociaciones de consumidores privados y la importancia de la cooperación y la integración regionales para los consumidores. Existía la necesidad de reglamentar la publicidad dirigida a los niños y de promover efectivamente las cuestiones relativas a la protección del consumidor.

50. El Sr. Maguiña expresó que el aspecto de la aplicación efectiva se debía incluir en las Directrices. En esta materia, la OCDE podría desempeñar una función eficaz. El experto se preguntó si la autofinanciación podría ser una opción para financiar las actividades de protección del consumidor por parte de los gobiernos. Algunas asociaciones de consumidores habían hecho un trabajo excelente sin contar con financiación oficial. Sin embargo, esto no había ocurrido en América Latina. La Sra. Thuraisingham dijo que las actividades de recaudación de fondos llevadas a cabo por las organizaciones de consumidores variaban de un país a otro, lo que reflejaba la existencia de niveles diferentes de desarrollo institucional. En los países en desarrollo, las asociaciones de consumidores tenían dificultades para financiar sus actividades de forma autónoma, mientras que en los países desarrollados los organismos eran a veces muy independientes. El Sr. Boelema reiteró la idea de lograr un equilibrio entre la aplicación efectiva y el empoderamiento de los consumidores, ya que este último reduciría la aplicación coercitiva.

H. Sesión plenaria de clausura

51. El representante de los Estados Unidos de América expresó una reserva con respecto al cuarto punto del proyecto de conclusiones convenidas distribuido en la sala. Aunque había muchas organizaciones de consumidores, solo una se había mencionado explícitamente en el texto. El representante de Suriname apoyó la reserva y expresó que otras organizaciones también podían ayudar en la labor futura.

52. El representante de Consumers International dijo que su organización, que tenía 225 miembros en 120 países, era la única federación mundial de organizaciones de consumidores. Desde su fundación en 1960, había promovido las Directrices. El representante de Malasia dijo que Consumers International había desempañado un papel importante en la aprobación de las Directrices y en su ampliación en 1999. Por lo tanto, esa organización merecería ser mencionada explícitamente en las conclusiones convenidas.

53. El representante del Reino Unido formuló una observación con respecto al segundo punto del proyecto de conclusiones convenidas que se distribuyó en la sala. Expresó que, mientras que la versión actual decía "*Pide* a la secretaría que elabore un proyecto de informe que incluya propuestas para una revisión de las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor", el texto anterior era "Prepare un proyecto de informe que incluya una propuesta para una revisión de las Directrices". El orador pidió aclaraciones a la secretaría sobre este punto, y también deseaba saber si las modificaciones propuestas sobre las Directrices se examinarían en el siguiente período de sesiones del

Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de la Competencia. La secretaría confirmó esta interpretación.

III. Cuestiones de organización

A. Elección de la Mesa
(Tema 1 del programa)

54. En su primera sesión plenaria, celebrada el jueves 12 de julio de 2012, el Grupo Intergubernamental de Expertos eligió a la Sra. Cynthia Zapata (Costa Rica) como Presidenta.

B. Aprobación del programa y organización de los trabajos
(Tema 2 del programa)

55. El Grupo Intergubernamental de Expertos aprobó el programa provisional que figuraba en el documento TD/B/C.I/EM/1. El programa era, pues, el siguiente:

1. Elección de la Mesa.
2. Aprobación del programa y organización de los trabajos.
3. Relación entre las políticas de la competencia y de protección del consumidor.
4. Consultas sobre la necesidad de revisar las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor.
5. Aprobación de las conclusiones de la reunión.

C. Aprobación del informe

56. En su sesión plenaria de clausura, celebrada el 13 de julio de 2012, la Reunión especial de expertos sobre protección del consumidor autorizó a la Presidencia a que concluyera el informe de la reunión.

Anexo

Participantes[2]

1. Asistieron al período de sesiones representantes de los siguientes Estados miembros de la UNCTAD:

Angola
Armenia
Benin
Bhután
Botswana
Brunei Darussalam
Burkina Faso
Camboya
Camerún
Colombia
Costa Rica
Côte d'Ivoire
Ecuador
Egipto
Estados Unidos de América
Federación de Rusia
Filipinas
Gambia
Grecia
Guyana
Hungría
India
Iraq
Italia
Jordania
Kazajstán
Kenya
Kosovo (de conformidad con la resolución 1244 (1999) del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas)
Malasia
Malí
Marruecos
Mongolia
Mozambique
Namibia
Níger
Nigeria
Omán
Países Bajos
Pakistán
Polonia
Portugal
Qatar
Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte
República de Corea
República Democrática del Congo
República Democrática Popular Lao
República Dominicana
República Unida de Tanzanía
Rwanda
Santa Lucía
Senegal
Serbia
Seychelles
Sudáfrica
Sudán
Suiza
Suriname
Swazilandia
Tailandia
Togo
Túnez
Turquía
Uganda
Viet Nam
Zambia
Zimbabwe

2. Asistió al período de sesiones el observador del Territorio Palestino Ocupado.

3. Asistieron al período de sesiones representantes de las siguientes organizaciones intergubernamentales:

Comunidad del Caribe
Comunidad Económica de los Estados de África Occidental

[2] La lista de participantes figura en el documento TD/B/EM.I/INF.1.

Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos
Unión Africana
Unión Económica y Monetaria del África Occidental

4. Asistieron al período de sesiones representantes de los siguientes organismos especializados y organizaciones conexas:

Organización Mundial del Comercio

5. Estuvieron representadas en el período de sesiones las siguientes organizaciones no gubernamentales:

Categoría general:

Consumers International
Consumer Unity and Trust Society (CUTS)
Ingénieurs du monde
Instituto Panafricano de Desarrollo

6. Aportaron su contribución al período de sesiones los panelistas siguientes:

Sra. Connie **Lau**, Directora General del Consejo de Consumo de Hong Kong, Hong Kong (China)

Sr. Peter **Avery**, Jefe de la Dependencia de Política del Consumidor, OCDE

Sra. Seema **Gaur**, Comisión de la Competencia de la India

Sr. Henri **Temple**, profesor, Montpellier (Francia)

Sr. Andrew **Pickering**, Oficina de Comercio Equitativo, Reino Unido

Sra. Cynthia **Zapata**, Directora, Agencia de Protección al Consumidor de Costa Rica

Sra. Ayesha **Budd**, Asesora superior internacional, Organismo de Competencia de los Países Bajos

Sra. Martha **Kisyombe**, Comisión de la Competencia Leal de la República Unida de Tanzanía

Sra. Deon **Woods-Bell**, Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos

Sr. Sothi Rachagan **Sinnathurai**, miembro de la Comisión de la Competencia de Malasia

Sr. Robin **Simpson**, Asesor Superior de Políticas, Consumers International

Sr. Phil **Evans**, miembro de la Comisión de la Competencia del Reino Unido y Asesor superior de Fipra International

Sr. Ricardo **Maguiña**, COMPAL e INDECOPI, Perú

Sra. Indrani **Thuraisingham**, Jefa de la Oficina Regional para Asia y el Pacífico y el Oriente Medio, Consumers International

Sr. Bob **Boelema**, Asuntos Estratégicos e Internacionales, Organismo de Defensa del Consumidor de los Países Bajos

Sr. Pradeep **Singh Mehta**, Secretario General de CUTS International

Sra. Carmen Ligia **Valderrama**, abogada, Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor, Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia.