

*[Handwritten signatures and scribbles on the left margin]*



**I FORO IBEROAMERICANO DE AGENCIAS GUBERNAMENTALES DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FIAGC**

**DECLARACIÓN DE LIMA**

Los representantes de las Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor reunidos en el I Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor;

Inspirados en el espíritu de las Declaraciones anteriores suscritas en ocasión de las cinco reuniones de trabajo del Foro Latinoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor (FLAGC);

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;

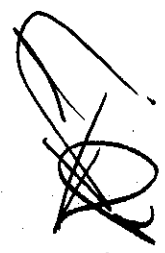
Reconociendo la importancia de ampliar el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor, y habiéndose propuesto unánimemente incorporar a la autoridad gubernamental de protección del consumidor de la República de Portugal como miembro de pleno derecho.

**DECLARAN:**

Reafirmar su compromiso por promover que otras agencias gubernamentales de protección del consumidor de Iberoamérica se incorporen como miembros permanentes del Foro;

Destacar su firme voluntad de continuar trabajando por lograr la institucionalización del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor a fin de consolidar un ámbito de trabajo común que

*[Large handwritten signatures and scribbles at the bottom of the page]*



permita el libre intercambio de experiencias, propuestas, información, ejemplos de planeamiento e instrumentación de políticas y líneas orientadoras que busquen objetivos concretos, de corto y largo plazo, en materia de protección del consumidor;



Estar convencidos de la necesidad de lograr una Plataforma Iberoamericana que permita la eficaz protección de los derechos de los consumidores;



Asumir el compromiso de desarrollar un trabajo integrado, en el ejercicio de las funciones de las agencias de protección del consumidor, con la finalidad de garantizar plenamente los derechos de los consumidores;

Reconocer la importancia de dar relevancia y facilitar la participación activa de los consumidores organizados a través de las asociaciones de protección del consumidor;

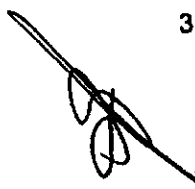


**ACUERDAN:**



1. Incorporar a la Agencia Gubernamental de Protección del Consumidor de la República de Portugal como miembro pleno del Foro.

2. Fomentar y desarrollar proyectos comunes que coadyuven al establecimiento de Políticas de Estado de Protección del Consumidor.



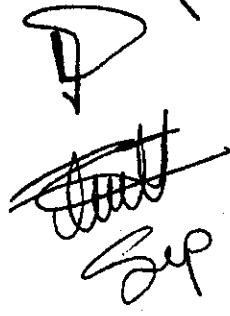
3. Reconocer la importancia de mantener y mejorar las relaciones con los consumidores organizados a través de las asociaciones de consumidores, aprovechando la experiencia de Consumers International (CI). Para ello, se crea el **Grupo de Trabajo de participación ciudadana** a cargo de CI, con el apoyo de las Agencias de Protección del Consumidor de Brasil, Costa Rica y Perú, que presentará a los miembros del FIAGC una propuesta de programa de trabajo y cooperación entre los miembros del FIAGC y las asociaciones de consumidores, que entre otros aspectos deberá incluir:

a) Programas de capacitaciones técnicas a través de instituciones estatales especializadas en temas de interés de los consumidores;

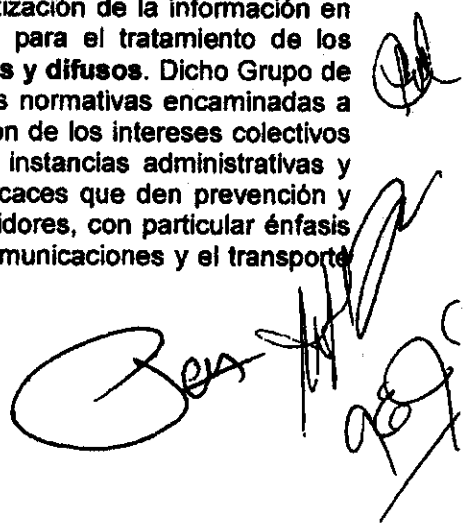
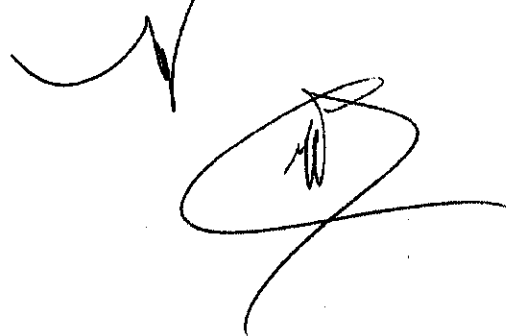
b) Búsqueda de iniciativas de cooperación regional o internacional para el financiamiento directo o indirecto de proyectos a ser ejecutados por parte de las organizaciones de consumidores.



4. Crear un Grupo de Trabajo que inicie la sistematización de la información en torno a los procedimientos y diversas prácticas para el tratamiento de los **casos de protección de los intereses colectivos y difusos**. Dicho Grupo de Trabajo avanzará en la evaluación de propuestas normativas encaminadas a mejorar y armonizar los mecanismos de protección de los intereses colectivos y difusos de los consumidores, a través de las instancias administrativas y judiciales, mediante procedimientos rápidos y eficaces que den prevención y solución efectiva a los problemas de los consumidores, con particular énfasis en los sectores globalizados como son las telecomunicaciones y el transporte



Sup



aerocomercial. El Grupo de Trabajo estará a cargo de Chile con el apoyo de Brasil y Portugal y los que manifiesten su voluntad de adherirse.

5. Crear un Grupo de Trabajo que evaluará y recomendará las acciones a implementar en favor de los consumidores del servicio de transporte aéreo, que estará a cargo de Perú con el apoyo de Guatemala y los que manifiesten su voluntad de adherirse.

6. Conformar un Grupo de Trabajo cuya misión será presentar a la Presidencia Pro Témcore y a los Estados miembros una propuesta de Estatuto para su evaluación y eventual aprobación en la próxima reunión anual del Foro, que incluya entre otros aspectos los siguientes: mecanismos y requisitos para la adhesión al Foro, obligaciones y derechos de los Estados miembros, mecánica de instrumentación de los proyectos conjuntos, funciones de la Presidencia Pro Témcore y del Secretariado Técnico. El Grupo de Trabajo estará integrado por los Estados Unidos Mexicanos, Panamá y los que manifiesten su voluntad de adherirse.

7. Poner a consideración de las instancias gubernamentales correspondientes, la propuesta de solicitar a los Jefes de Estado y de Gobierno de los países iberoamericanos que en la Declaración de Santiago de la XVII Cumbre se introduzca el siguiente párrafo: *"Alentar el trabajo realizado por el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor (FIAGC) y continuar impulsando las organizaciones de defensa de los consumidores en nuestros países como un elemento que ayuda a fortalecer la cohesión social y la participación ciudadana"*.

8. Aprobar y hacer uso efectivo y continuo del Portal de Internet del FIAGC ([www.fiagc.org](http://www.fiagc.org)) diseñado por los Estados Unidos Mexicanos. Dicho portal deberá constituirse como el instrumento principal para facilitar las comunicaciones entre los miembros del Foro.

9. Garantizar la constante actualización de la información de los Países Miembros, coadyuvando así a los Estados Unidos Mexicanos en su actual calidad de administrador general del Portal.

10. Aceptar el ofrecimiento de Brasil y Portugal para realizar la traducción de la información contenida en el Portal al idioma portugués.

11. Utilizar la plataforma de comunicación que otorga el sitio web del FIAGC y evaluar alternativas que permitan la pronta instrumentación de una Red de Intercambio de información y alerta temprana sobre aquellos casos que ameriten una acción coordinada entre las agencias gubernamentales de protección del consumidor.

12. Reconocer el esfuerzo de los Estados Unidos Mexicanos y del Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones que ha dejado las siguientes conclusiones:

- a. La necesidad de seguir contando con una Agenda Iberoamericana

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*CDR.*  
*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
*sup*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten scribbles and signatures]*

común y concreta que, como ha quedado demostrado en el Grupo de Trabajo, consolida sus objetivos y fortalece sus logros.

b. La importancia de integrar esfuerzos con las distintas agencias reguladoras y de gobierno que tienen competencia en los temas de protección del consumidor.

13. Implementar, directamente o canalizando a través de los organismos competentes, los acuerdos adoptados dirigidos a la protección efectiva de los "Derechos de los usuarios en materia de Telecomunicaciones", los mismos que se detallan a continuación:

a. Promover la revisión de los contratos de adhesión por parte del órgano regulador y las agencias de protección del consumidor con el objeto de eliminar las cláusulas abusivas;

b. Fomentar mecanismos para que el usuario tenga mejor atención, certeza y seguridad de que su reclamación será solucionada oportunamente por los operadores;

c. Compartir información sobre los reclamos y motivos de reclamación que los propios usuarios presentan ante los operadores y las agencias competentes;

d. Analizar en conjunto con las autoridades competentes, las condiciones del mercado de cada país miembro a efecto de evaluar la posibilidad de implementar la portabilidad numérica;

e. Promover acciones para lograr la certeza y transparencia en cuestiones de medición, tasación y facturación de los servicios de telefonía;

f. Intensificar las actividades de vigilancia para evitar la publicidad engañosa.

g. Intercambiar las mejores prácticas sobre esta temática a través del portal del FIAGC.

14. Sistematizar las distintas líneas de trabajo en relación con la educación del consumidor y usuarios de todos los países miembros y rendir un informe en el próximo Foro. Guatemala estará a cargo de esta labor, sin perjuicio de la participación de los países que manifiesten su voluntad en ese sentido.

15. Designar a Chile, México y El Salvador como miembros del Secretariado Técnico para el periodo 2007 - 2008.

16. Aprobar por unanimidad la designación de los Estados Unidos Mexicanos como sede de la próxima reunión de este Foro, por lo que se le encomienda que organice junto a la Presidencia Pro-Témpore y al Secretariado Técnico el II Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor que se celebrará en la ciudad de México DF a fines del mes de

*CDK*  
*D*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
*Sep*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

septiembre del 2008.

**AGRADECEN:**

Al Pueblo y Gobierno del Perú por su cálido recibimiento y fraternal hospitalidad durante el desarrollo del I Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor;

Al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) de la República del Perú por los esfuerzos realizados para la efectiva organización del I Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor;

A la República de El Salvador, Presidencia Pro-Témpore saliente, por la destacada labor desarrollada durante el período 2006-2007.


Dado en la ciudad de Lima, República del Perú, a los veintiocho días del mes de septiembre de dos mil siete.

Lima, 28 de septiembre del 2007

  
JOSÉ LUIS LAQUIBARA  
Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo del Ministerio de Economía y  
Producción  
Argentina

  
RICARDO MORISHITA WADA  
Ministerio de Justicia  
Brasil

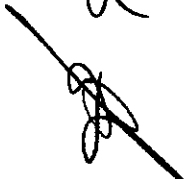
  
MARÍA TERESA PINEDA BUENAVENTURA  
Superintendencia de Industria y Comercio  
Colombia






Cdk.



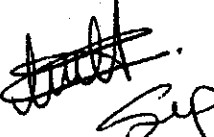








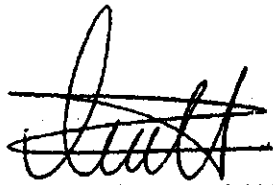


  
SEP










CYNTHIA ZAPATA CALVO  
Dirección de Apoyo al Consumidor  
Costa Rica



CATALINA DEL RÍO NOE  
Consumers International  
Chile



JOSÉ SEBASTIÁN FOA RAMÍREZ  
Servicio Nacional del Consumidor  
Chile



MARCO LLERENA MALDONADO  
Defensoría del Pueblo del Ecuador  
Ecuador



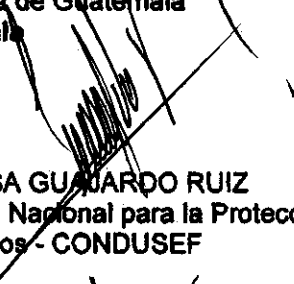
ANA EVELYN JACIR DE LOVO  
Defensoría del Consumidor  
El Salvador




CARLOS ARNAIS RONDA  
Instituto Nacional de Consumo  
España



**SILVIA LORENA ESCOBAR SANTOS DE PADILLA**  
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor – DIACO – Del Ministerio de  
Economía de Guatemala  
Guatemala



**CLARISSA GUARDADO RUIZ**  
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios  
Financieros - CONDUSEF  
México



**ANTONIO MORALES DE LA PEÑA**  
Procuraduría Federal del Consumidor  
México



**FREDDY ANTONIO RODRÍGUEZ ROMERO**  
Dirección de Defensa del Consumidor del Ministerio de Fomento, Industria y  
Comercio (MIFIC)  
Nicaragua



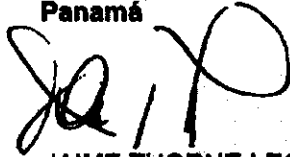
**JOSE MANUEL RIBEIRO**  
Dirección General del Consumidor  
Portugal



**ANA MARÍA SÁNCHEZ RODRÍGUEZ**  
Área de Defensa del Consumidor  
Dirección General de Comercio – Ministerio de Economía y Finanzas  
Uruguay



**PEDRO MARTÍN MEILÁN NUÑEZ**  
Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia  
Panamá



**JAIME THORNE LEÓN**  
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la  
Propiedad Intelectual - Indecopi  
Perú



**CARMEN MELENDEZ**  
Instituto Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor "PRO  
CONSUMIDOR  
República Dominicana