

Declaración de Santiago

Texto aprobado por los delegados de gobierno presentes en el Primer Foro Latinoamericano de Agencias de Gobierno para la Protección de los Consumidores (Santiago de Chile, 23 al 25 de enero, 2002)

Teniendo en consideración que debe ser una preocupación primordial y constante de nuestros gobiernos el asegurar el debido reconocimiento y protección a los derechos y deberes de nuestros ciudadanos en sus relaciones de consumo;

Considerando que el mejor interés de nuestras sociedades es arribar a la concreción de un modelo que refleje la importancia que debe concederse a los derechos de los consumidores;

Reconociendo que en todos los países y especialmente en los países latinoamericanos los consumidores enfrentan severos desequilibrios en cuanto a su capacidad económica para acceder a bienes y servicios y se ven afectados por la asimetría de información sobre ellos disponible en el mercado;

Tomando en cuenta que es necesario fomentar la capacidad organizativa de los grupos intermedios creados para la defensa de los derechos de los consumidores;

Comprendiendo que una adecuada educación de la población sobre sus derechos y deberes como consumidores es esencial para asegurar su respeto y protección;

Los participantes del Primer Foro Latinoamericano de Agencias de Gobierno para la Protección de los Consumidores, declaramos la importancia de avanzar significativamente en la defensa y promoción de los derechos y deberes de los consumidores para construir, especialmente:

- El derecho a una educación para el consumo informado y responsable.
- El derecho a una información adecuada en la elección de bienes y servicios.
- El derecho a la libre elección del bien o servicio.
- El derecho a no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios.
- El derecho a la seguridad en el consumo y a la protección frente a riesgos para su salud.
- La posibilidad de optar informadamente por modalidades sustentables de consumo.
- La libertad de crear y mantener organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores.
- El derecho a la compensación y reparación efectiva de los daños causados al consumidor.
- La promoción de los intereses económicos de los consumidores.

En este marco de protección, asumen el compromiso de trabajar en el establecimiento de una coordinación permanente para, junto con cumplir con las directrices anteriores, avanzar dentro de esta década en los siguientes puntos básicos:

- Favorecer la cooperación entre países y dar facilidades para el aprendizaje conjunto de modalidades y programas, facilitando un intercambio de ideas y personas que enriquezcan nuestra labor en cada país.
- La búsqueda de maneras más efectivas y eficientes de permitir el acceso a la justicia de los miles de consumidores que diariamente recurren a nuestras reparticiones.

- El diseño de programas de educación de los consumidores respecto a sus derechos y obligaciones.
- Propender desde nuestro ámbito, y mediante la coordinación con otras reparticiones públicas y privadas por mercados más transparentes para reducir las brechas de información que desfavorecen a los consumidores.
- El reconocimiento de la importancia que revisten la protección de los intereses colectivos y difusos y el derecho a la representación para su incorporación a nuestras legislaciones como instrumentos de defensa de los derechos de los consumidores y ciudadanos.
- Reducir la asimetría existente entre los países de la región en la protección al consumidor, de manera de fortalecer la asistencia y la cooperación, especialmente hacia los países que se encuentran en un proceso de consolidación de los sistemas de protección de los consumidores.

Reconocemos la importancia de hacer efectivas las propuestas de trabajo de los proyectos aprobados dentro de los plazos señalados en el anexo:

1. Implementación de una red electrónica.
2. Estudio comparativo del marco regulatorio de la protección del consumidor.
3. Difundir y propiciar mecanismos efectivos de acceso a la justicia. Convocar a un seminario de Acceso a la Justicia.
4. Elaborar una guía de información para el consumidor turista, en varios idiomas.
5. Crear un boletín electrónico de resoluciones, jurisprudencia e información.
6. Desarrollar programas de pasantías entre nuestras organizaciones para formación e información mutua.
7. Convocar al resto de los países de la región a sumarse a los acuerdos.
8. Darle continuidad a este Foro organizando el próximo en el mes de febrero de 2003 en la República de Panamá, asumiendo durante 2002, y hasta la realización del próximo Foro, la Presidencia Pro Tempore Chile. Los miembros por unanimidad solicitan a la Oficina Regional de Consumers International, el trabajo de Secretaría Técnica, quien acepta y rendirá una cuenta en el próximo Foro.
9. Con el objeto de lograr continuidad en el trabajo de este Foro permanente, se considera parte integrante de este documento el anexo que contempla las acciones y los plazos para el desarrollo de la agenda.

Los participantes presentan un especial reconocimiento y agradecimiento al Servicio Nacional del Consumidor de Chile, Consumers International, y a la Comisión Económica para América Latina, por el apoyo y la exitosa realización de este Foro.

(A continuación, suscriben la declaración los representantes de las siguientes reparticiones: Secretaría de la Defensa de la Competencia y del Consumidor (Argentina), Superintendencia de Electricidad (Bolivia), Departamento de Protección y Defensa del Consumidor (Brasil), Servicio Nacional del Consumidor (Chile), Superintendencia de Industria y Comercio (Colombia), Área de Apoyo al Consumidor (Costa Rica), Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (Guatemala), Procuraduría Federal del Consumidor (México), Dirección de Defensa del Consumidor (Nicaragua), Comisión de la Libre Competencia y Asuntos del Consumidor (Panamá), Departamento de Asuntos del Consumidor (Puerto Rico), Departamento de Defensa y Educación al Consumidor (República Dominicana), Invitada Especial del Instituto Nacional del Consumo de España, Invitado Especial de Perú y Consumers International (Secretaría Técnica)).