

## **V Foro Internacional de Protección al Consumidor: hacia una protección global**

Palacio del Inka a Luxury Collection Hotel  
Cuzco, Perú

15 al 16 de setiembre de 2015

El V Foro Internacional de Protección al Consumidor permitirá a los profesionales vinculados a la protección al consumidor y al público en general conocer los sistemas adoptados por los países de la región a partir de la problemática particular que enfrenta cada uno.

Profundizaremos en aquellas prácticas exitosas empleadas para enfrentar uno de los principales retos que actualmente se plantea en la defensa y protección de los consumidores: métodos alternativos de solución de reclamos.

Permitirá asimismo, ahondar en temas actuales, necesarios y transversales a todas las regiones, como lo son: la problemática en las relaciones de consumo suscitada por el comercio electrónico y las prácticas innovadoras en las acciones de información y educación, sector vital en la prevención de futuros conflictos de consumo.

## Martes 15 de setiembre

- 
- 8:30 **Registro de participantes en el Palacio del Inka Hotel, salón Qorikancha**
- 
- 9:00 **Sesión de Apertura**
- 9:00 **Hebert Tassano**  
Presidente del Consejo Directivo, INDECOPI, Perú
- 9:15 **Juan Luís Crucelegui**  
Jefe de Políticas de Competencia y Protección al Consumidor,  
UNCTAD
- 
- 9:30 **SESIÓN 1: Sistemas de Protección al Consumidor en América Latina**
- La sesión permitirá contar con una visión comparada de los sistemas latinoamericanos.
- Dra. Carmen Ligia Valderrama**  
Miembro del Grupo Asesor de Expertos, UNCTAD-COMPAL
- 9:50 Debate interactivo
- 
- 10:10 **Sesión 2: ¿Qué dificultades y retos enfrentan las agencias de protección del consumidor?**
- La sesión permitirá conocer las dificultades y retos particulares que deben encarar las agencias de protección al consumidor de la región así como las posturas adoptadas para ello.
- Moderador:**  
Arnau Izaguerri Vila, Oficial Responsable del Programa COMPAL - UNCTAD
- 10:10 **Cynthia Zapata**  
Directora, Dirección de Apoyo al Consumidor, Costa Rica
- 10:30 **Andrés Herrera**  
Jefe División Jurídica, Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Chile
- 10:50 **Rodrigo Iván Infante de Alba Dávila**

Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), México

11:10 Debate interactivo

---

11:40 Pausa (Coffee break)

---

12:00 **SESIÓN 3: Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos**

Diariamente los consumidores se ven envueltos en múltiples transacciones de consumo, producto de ello surgirán controversias concretas que necesitan ser atendidas. En la sesión se explorarán opciones de mecanismos alternativos de solución de conflictos enfocados en los consumidores.

**Moderador:**

Ivo Gagliuffi, Estudio Lazo, De Romaña & Gagliuffi, Perú

12:00 **Carlos Arnáiz**  
Subdirector General de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN), España

12:20 **Yanci Urbina**  
Presidenta de la Defensoría del Consumidor, El Salvador

12:40 **Bernardo Altamirano**  
Director General de Better Business Bureau, México

13:00 Debate interactivo

---

13:30 Almuerzo libre

---

15:30 **SESIÓN 4: Autorregulación y Buenas Prácticas**

La sesión abordará las buenas prácticas desempeñadas por empresas, los mecanismos de autorregulación, así como las expectativas y oportunidades de mejora en la protección de los consumidores desde el sector privado.

**Moderador:**

José Joon Kim, Director de Gabinete, Secretaría de Defensa del Consumidor, Paraguay

15:30 **Teresa Moreira**  
Directora General del Consumidor, Portugal

15:50	<b>Eva Céspedes</b> Directora del Sistema de Relaciones con el Consumidor, Asociación de Bancos del Perú
16:10	<b>Ivo Gagliuffi</b> Estudio Lazo, De Romaña & Gagliuffi, Perú
16:30	Debate interactivo
17:00	<hr/> <b>Pausa (Coffee break)</b> <hr/>
17:00	<hr/> <b>Fin jornada</b> <hr/>

Miércoles 16 de setiembre

---

09:00 **SESIÓN 5: *Mercados Electrónicos***

*La sesión abordará asuntos emergentes en el marco del comercio electrónico, en particular: la tutela de los consumidores en la contratación; las comunicaciones electrónicas y las prácticas comerciales desleales; y los problemas de jurisdicción y ley aplicable en los mercados electrónicos*

**Moderador:**

Pierre Horna, Oficial Jurídico, Políticas de Competencia y Protección al Consumidor UNCTAD

09:20 **Ricardo Maguiña**  
*Miembro del Grupo de Asesores de Expertos, COMPAL - UNCTAD*

09:40 **Michael Panzera**  
*Office of International Affairs, Federal Trade Commission, Estados Unidos*

10:00 **Adela Park**  
Korean Consumer Agency

10:20 Debate interactivo

---

10:50 **Pausa (Coffee break)**

---

11:10 **SESIÓN 6: *Campañas educativas e informativas***

La educación y formación tanto de consumidores como proveedores resulta vital para crear una cultura de respeto a los derechos del consumidor. La presente sesión nos permitirá conocer que no existe una fórmula universal, cada problema debe ser enfocado tomando en cuenta la realidad en la que se desarrolla.

Moderadora: **Anahi Chavez**, *Directora de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, Peru*

11:10 **Cynthia Zapata**  
Directora de Apoyo al Consumidor, Costa Rica

11:30            **Mónica Ramirez**  
Delegatura para la Protección del Consumidor,  
Superintendencia de Industria y Comercio, Colombia

11:50            **Antonino Serra**  
Global Programme Manager - Consumer Justice and  
Protection, Consumers International

12:10          Debate interactivo

---

12:30                            **Conclusiones y Sesión de Clausura**

---