



VI Foro Internacional de Protección al Consumidor “Nuevos Mercados, Nuevos Desafíos”

Hotel Occidental Grand Papagayo, Salón 1
Guanacaste, Costa Rica
12 a 13 de setiembre de 2016

Lunes 12 de setiembre de 2016

08:00	<i>Registro de participantes</i>
08:30	<p>Sesión de Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welmer Ramos <i>Ministro de Economía, Industria y Comercio, Costa Rica</i> • Yasmine Chatila Zwahlen <i>Embajadora de la Confederación Suiza en Costa Rica (por confirmar)</i> • Cynthia Zapata <i>Directora de Apoyo al Consumidor, Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), Costa Rica</i> • Juan Luís Crucelegui <i>Jefe de Políticas de Competencia y Protección al Consumidor, UNCTAD</i>
09:30	<i>Café</i>
10:00	<p>Sesión I: nuevos instrumentos internacionales de protección al consumidor</p> <p>El objetivo de la sesión es divulgar dos instrumentos internacionales aprobados recientemente para la protección del consumidor, los cuales abordan temas novedosos, tales como el comercio electrónico y la protección del consumidor en los servicios financieros, y que pretenden orientar la formulación y el mejoramiento de las regulaciones en estas materias.</p> <p><u>Moderrador</u> <i>Dirección de Apoyo al Consumidor, MEIC, Costa Rica</i></p> <p><u>Panelistas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor Arnau Izaguerri <i>Oficial Jurídico Asociado, Programa COMPAL, UNCTAD</i> • Recomendación del Consejo de la OCDE sobre Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico DG Consumidor, Portugal (por confirmar)
11:00	Debate interactivo

11:30	<p>Sesión II: mejores prácticas en la resolución de conflictos transfronterizos e intercambio de información</p> <p>Esta sesión pretende mejorar la capacidad de los participantes para planificar y ejecutar investigaciones a nivel transfronterizo, mediante la detección temprana de conductas fraudulentas y engañosas que afectan a los consumidores con énfasis en el intercambio de información y de estrategias de cumplimiento.</p> <p><u>Moderador:</u> UNCTAD</p> <p><u>Panelistas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos bilaterales de cooperación <i>Área de Defensa del Consumidor, Ministerio de Economía y Finanzas, Uruguay (por confirmar)</i> • Concilianet <i>PROFECO, Méjico (por confirmar)</i> • Proyecto de Ventanilla Única <i>Defensoría del Consumidor, El Salvador (por confirmar)</i> • Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR) Betilde Muñoz-Pogossian <i>Secretaría de Acceso a Derechos y Equidad, OEA</i>
12:30	Debate interactivo
13:00	<i>Fotografía grupal</i>
13:10	<i>Almuerzo</i>
14:10	<p>Sesión III: Plataforma de conocimiento/página web del Programa COMPAL</p> <p><u>Panelista:</u> William Taborda <i>Oficial responsable de la plataforma digital del Programa COMPAL, UNCTAD</i></p>
15:10	<p>Sesión IV: repercusiones de las nuevas tecnologías en los modelos de negocio y el quehacer institucional de las agencias de protección al consumidor</p>

	<p>Esta sesión tiene como propósito brindar a las agencias participantes las herramientas necesarias para ir al compás de los progresos tecnológicos que permiten operar en un ambiente digital. Se discutirá cómo la tecnología está impactando los modelos de comercio tradicionales, así como sus efectos en los marcos normativos para la protección del consumidor.</p> <p><u>Moderador:</u> <i>Secretaría de Defensa al Consumidor, Paraguay (por confirmar)</i></p> <p><u>Panelistas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuevos modelos de negocio digitales: la experiencia chilena Ricardo Loyola <i>Subdirector de Mercados y Consumo, Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Chile</i> • Comportamiento empresarial en los mercados digitales Bernardo Altamirano <i>Better Business Bureau, México (por confirmar)</i> • Cambios normativos en materia de comercio electrónico <i>Delegatura para la Protección del Consumidor, Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), Colombia</i> • Impacto del comercio electrónico en el quehacer institucional <i>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), Perú (por confirmar)</i>
16:10	<i>Café</i>
16:40	Debate interactivo
17:30	<i>Fin de la jornada</i>

Martes 13 de setiembre de 2016

09:00	<p>Sesión V: la protección al consumidor en las redes sociales</p> <p>Durante esta sesión se pretende identificar las oportunidades y desafíos que plantean las redes sociales para las autoridades de protección al consumidor, en particular, en lo que refiere a las estrategias de publicidad utilizadas, la transparencia de los patrocinios, entre otros.</p> <p>Cuestiones que surgen del uso de las redes sociales para fines comerciales y sus posibles abordajes</p> <p><u>Moderador:</u> (Por definir)</p> <p><u>Panelistas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Federal Trade Commission (FTC), Estados Unidos (por confirmar)</i> • <i>Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN), España (por confirmar)</i> • <i>Participante del sector de redes sociales (por confirmar)</i>
10:00	<p>Debate interactivo</p>
10:30	<p><i>Café</i></p>
11:00	<p>Sesión V: la protección al consumidor en las redes sociales (continuación)</p> <p>Empoderamiento del consumidor en las redes sociales</p> <p><u>Moderador:</u> <i>Instituto Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), República Dominicana (por confirmar)</i></p> <p><u>Panelistas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, Argentina (por confirmar)</i> • <i>Delegatura para la Protección del Consumidor, Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), Colombia (por confirmar)</i> • <i>Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), Panamá (por confirmar)</i>

12:00	Debate Interactivo
12:30	Clausura <i>Dirección de Apoyo al Consumidor, MEIC, Costa Rica</i> <i>UNCTAD</i>
13:00	<i>Almuerzo</i>

BORRADOR