



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"> • 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> • Mirko Giulietti <i>Embajador de la Confederación Suiza en Costa Rica</i> • Welmer Ramos <i>Ministro de Economía, Industria y Comercio, Costa Rica</i>
09:30	<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 Carla Barata <i>Técnica, Direção-Geral do Consumidor, Portugal</i>
10:30	<i>Café</i>
10:45	Debate interactivo

11:15	<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> Juan Luís Crucelegui <i>Jefe de Políticas de Competencia y Protección al Consumidor, UNCTAD</i></p> <p><u>Panelistas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos bilaterales de cooperación Ana María Sánchez <i>Directora Área Defensa del Consumidor, Uruguay</i> • Concilianet Carlos Ponce Beltrán <i>Subprocurador de Telecomunicaciones, Profeco, México</i> Adriana Ruiz Monroy <i>Directora General Adjunta de Asuntos Internacionales, Profeco, México</i> • La colaboración Internacional entre agencias como mecanismo para la protección de los consumidores: la experiencia INDECOPI-SERNAC Anahí Chávez <i>Directora, Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, INDECOIP, Perú</i> • Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR) Roberto Rojas, OEA
12:30	Debate interactivo
13:00	<i>Fotografía grupal</i>
13:10	<i>Almuerzo</i>
14:10	Sesión III: Plataforma de conocimiento/página web del Programa COMPAL

	<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> Lorena Méndez de Gustafson <i>Ministra Secretaria Ejecutiva Secretaría de Defensa al Consumidor, Paraguay</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 Consumidores y Mercados, Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Chile</i> • Comportamiento empresarial en los mercados digitales Bernardo Altamirano <i>Better Business Bureau, México</i> • Impacto del comercio electrónico en el quehacer institucional Hebert Tassano <i>Presidente, Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), Perú</i>
16:30	<i>Café</i>
16:45	Debate interactivo
17:15	<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> Anina Del Castillo <i>Directora Ejecutiva, Instituto Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), República Dominicana</i></p> <p><u>Panelistas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Michael Panzera <i>Consejero, Oficina de Asuntos Internacionales, Federal Trade Commission (FTC), Estados Unidos</i> • Ana Catarina Fonseca <i>Diretora de Serviços de Direito do Consumo Direção-Geral do Consumidor, Portugal</i> • Ricardo Arce <i>Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación de Costa Rica (CAMTIC)</i>
10:00	Café
	<p>Sesión V: la protección al consumidor en las redes sociales (Continuación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fernando Blanco Muiño <i>Director, Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, Argentina</i> • Clarisa Arauz <i>Responsable de Asuntos Internacionales, Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), Panamá</i>
11:00	Debate interactivo

11:30	<p>Sesión VI: la protección al consumidor ante los nuevos modelos de negocio</p> <p>El propósito de esta sesión es profundizar en el conocimiento de las plataformas en línea, como espacios de innovación, que ofrecen un potencial considerable en términos de creación de valor y competitividad. Si bien, estas plataformas generan una serie de beneficios económicos y sociales en diferentes sectores, al facilitar, entre otras, las denominadas “transacciones entre pares”, también plantean una serie de cuestionamientos acerca de la idoneidad de los marcos normativos existentes y la necesidad de adaptar las estrategias de cumplimiento al nuevo ambiente digital, en aras de la protección al consumidor.</p> <p><u>Moderador:</u> Hebert Tassano <i>Presidente, Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), Perú</i></p> <p><u>Panelistas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Principales desafíos de las plataformas en línea entre pares Carlos Ponce Beltrán <i>Subprocurador de Telecomunicaciones, Profeco, México</i> • La responsabilidad de los intervinientes en las transacciones en línea Michael Panzera <i>Consejero, Oficina de Asuntos Internacionales, Federal Trade Commission (FTC), Estados Unidos</i> • El Internet de las Cosas Antonino Serra <i>Global Programme Manager, Consumer Justice and Protection, Consumers International</i>
13:00	<i>Almuerzo</i>
14:00	Debate Interactivo
14:30	<p>Clausura <i>Dirección de Apoyo al Consumidor, MEIC, Costa Rica</i> UNCTAD</p>