



Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor

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

12 de septiembre 2016,
Guanacaste Costa Rica

Contenido

- Resolución 70/186 de 22 de diciembre
- Novedades contenidas en las Directrices
- Implementación nacional, internacional y multilateral



Resolución 70/186

- **Consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible**
- **Adopción por consenso del nuevo marco internacional para la protección al consumidor:**
 - 39/248 9 de abril 1985
 - 1999/7 26 de julio 1999
 - TD/RBP/CONG.8/11 15 de julio 2015
- **Incorporación de la perspectiva latinoamericana desde III Foro Internacional sobre Protección al consumidor**
- **Contenido**
 - **Resolución: preámbulo + clausulado: apoyo a los esfuerzos nacionales en favor de la protección al consumidor + nuevo mandato UNCTAD**
 - **Anexo: Directrices: texto original + adiciones: nuevos retos para la protección al consumidor y sistema de revisión**



Novedades



Novedades

- **Ámbito de aplicación**
 - **B2C + empresas estatales**
 - **Definición:** persona física, con independencia de su nacionalidad, que actúa principalmente con fines personales, familiares o domésticos, si bien se reconoce que los Estados Miembros podrán adoptar diferentes definiciones para abordar necesidades internas específicas
- **Principios Generales**
 - Acceso a bienes y servicios esenciales
 - Protección consumidores en situación vulnerable o de desventaja
 - Medios de solución de controversias y compensación
 - Comercio electrónico
 - Protección de la privacidad del consumidor



Novedades

- **Principios para buenas prácticas comerciales**
 - Trato justo y equitativo
 - Conducta comercial ética
 - Divulgación y transparencia
 - Educación y sensibilización
 - Protección de la privacidad
 - Controversias y reclamaciones



Novedades

- **Políticas nacionales para la protección del consumidor**
- Seguridad física
- Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores
- Normas para la seguridad y calidad de los servicios y bienes de consumo
- Sistemas de distribución de servicios y bienes de consumo esenciales
- **Solución de controversias y compensación**
- Programas de educación e información
- Promoción del consumo sostenible



Novedades

- **Comercio electrónico**
 - grado de protección que no sea inferior al otorgado en otras formas de comercio
 - examinar las políticas de protección del consumidor en vigor para dar cabida a las características especiales del comercio electrónico
 - Directrices OCDE (revisiones posteriores)
- **Servicios financieros**
 - Políticas, órganos de supervisión y controles
 - Educación financiera
 - Trato justo y divulgación
 - Remesas
 - Altos principios de la OCDE



Novedades

- **Medidas relativas a ámbitos específicos**
 - Alimentos
 - Agua
 - Productos farmacéuticos
 - Energía
 - Servicios públicos
 - Turismo
- **Cooperación internacional**
- **Mecanismo institucional internacional**



Implementación multilateral

- **Grupo intergubernamental de expertos en derecho y política de protección del consumidor**
 - Foro anual de discusión
 - Estudios e investigaciones
 - Exámenes voluntarios entre homólogos
 - Difundir información sobre implementación nacional
 - **Asistencia técnica y crear capacidad**
 - Examinar informes y documentación de otras organizaciones
 - Informes y recomendaciones
 - Examen periódico de las directrices



Implementación internacional

- **VI: Cooperación internacional**
 - Reforzar mecanismos de intercambio de información
 - Especialmente para productos prohibidos, retirados o sometidos a restricciones rigurosas
 - Prácticas comerciales transfronterizas fraudulentas y engañosas
 - Coordinar actividades de investigación y aplicación de la ley
 - Designación al Secretario General del organismo nacional como punto de contacto para las Directrices



Implementación nacional

- **96. Los Estados Miembros deben adoptar medidas apropiadas a nivel nacional o regional para aplicar las presentes directrices.**
 - Revisión de marcos legales
 - Promoción de las Directrices y de la protección del consumidor
 - Refuerzo de la cooperación internacional



UNCTAD

PROSPERITY FOR ALL

www.unctad.org



UNITED NATIONS
UNCTAD