



REPORTE DE MISIÓN

UNCTAD

NOMBRE: Dora López López

ASUNTO: Asistencia al Taller de Mejores Prácticas y la Conferencia de ICPEN, y pasantía en Directorate General Enforcement and Mediation de Bélgica.

DISTRIBUCIÓN
A:

Guillermo Valles
Hassan Qaqaya
Pierre Horna

PERIODO DE MISIÓN:
15 a 26 de abril 2013.

FUENTE DE FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO:
COMPAL.

INSTITUCIÓN (ES):
DG Enforcement and Mediation (Bélgica).

O REUNIÓN (ES):
Taller de Mejores Prácticas y Conferencia de ICPEN.

PRINCIPALES CONTACTOS ESTABLECIDOS:
Sr. Fernand Van Gansbeke, Director DG Enforcement and Mediation (Bélgica).

OBJETIVO (S) DE LA MISIÓN:

El objetivo general de la misión era mejorar la capacidad de gestión técnica e institucional de la Dirección de Apoyo al Consumidor de Costa Rica, a través de la capacitación del personal en temas de protección al consumidor. De igual forma, se buscaba compartir con la agencia belga experiencias y mecanismos de cumplimiento que hayan demostrado ser efectivos en ese país, así como la forma en la que se recoge, enriquece y se usa la información necesaria para el desarrollo de los procesos propios de dicha agencia.

Como objetivos específicos, se establecieron los siguientes:

- Analizar la forma en que se vigila el cumplimiento a las regulaciones de protección al consumidor en el día a día de la agencia belga, y determinar maneras de mejorar estas

actividades en la Dirección de Apoyo al Consumidor de Costa Rica.

- Facilitar la observancia de la normativa en materia de consumo, compartiendo experiencias y lecciones aprendidas en este tema.
- Revisar los mecanismos de resolución alterna de conflictos utilizados por la agencia belga.
- Conocer las acciones realizadas para combatir el fraude en materia de protección al consumidor.
- Fomentar y facilitar los esfuerzos de cooperación y coordinación entre ambos países.

ASPECTOS SOBRESALIENTES DE LA MISIÓN E IMPLICACIONES PARA UNCTAD:

Aspectos sobresalientes de la misión:

Durante el Taller de Mejores Prácticas y la Conferencia de ICPEN se discutieron, entre otros, los siguientes temas de interés:

- Derechos de los consumidores y garantías.
- Páginas amarillas: un caso práctico de cooperación internacional fructífera.
- Juegos dirigidos a niños: campañas de educación.
- Aspectos fundamentales de la investigación forense en internet.
- Aspectos fundamentales de la evidencia digital.
- Análisis de la propuesta para el Plan Estratégico 2014-2017 de ICPEN.
- Pagos móviles, precios de acuerdo al comportamiento y préstamos rápidos.
- Revisión de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor.
- Avances en la estrategia de cumplimiento.

Por su parte, durante la pasantía en DG Enforcement and Mediation, se revisaron, en primer lugar, aspectos generales sobre la estructura y el funcionamiento de Federal Public Service Economy y de DG Enforcement and Mediation (en adelante, DG).

Este último está conformado por dos divisiones:

1. Mediación: a través de ella, se promueve la mediación no solo de consumidor a comerciante, sino también de comerciante a comerciante. Para esto, desarrollaron la página web denominada BELMED (Belgian Mediation).
2. Control y Cumplimiento: es la división encargada de recibir quejas de los consumidores y realizar investigaciones de oficio. La oficina coordinadora se encuentra ubicada en la ciudad de Bruselas; no obstante, cuentan con siete oficinas regionales, en las cuales existen grupos de investigadores.

DG cuenta además con un equipo encargado de la Cooperación Internacional, cuya misión es la siguiente:

- Seguir las iniciativas y organizaciones internacionales.
- La cooperación bilateral y multilateral.
- Ser una oficina de enlace para casos transfronterizos.
- Ser un punto de contacto internacional.

Por otro lado, se analizaron las acciones preventivas y represivas que toma DG ante los fraudes que ocurren a través del mercadeo en masa, y se revisó el funcionamiento y las ventajas de la página web BELMED.

Entre los esfuerzos realizados por DG para prevenir los fraudes en masa están las campañas del Mes de Prevención del Fraude, una iniciativa que se generó a lo interno de ICPEN. Además, se desarrolló una página en Facebook, en la cual se publican alertas no solo relacionadas con los fraudes en masa, sino también con otras cuestiones de interés para los consumidores, como lo es el comercio en línea.

Respecto de las investigaciones por denuncias relacionadas con transacciones por internet o a través de telefonía celular, DG cuenta con un equipo dedicado a realizar esta labor.

Algunos de los problemas que enfrenta este equipo son:

- Concursos en los cuales los consumidores deben enviar mensajes de texto a una tarifa elevada para participar: verifican que las reglas y precios sean claros.
- Correo spam.
- Publicidad por internet.
- Compras realizadas por internet en las cuales los consumidores no reciben el producto.
- Sitios web utilizados por particulares para vender productos: en estos casos, el equipo verifica que se trate efectivamente de un particular y no de una compañía que esté usando estos medios para evitar las regulaciones dirigidas a este tipo de entes.
- Precios de los productos.

Si el equipo comprueba que existe una infracción por parte de la empresa, le envía una advertencia y le otorga un plazo de dos semanas para corregir el problema. Si posterior a esto, se recibe otra queja de otro consumidor por el mismo problema, DG puede imponer una multa administrativa, o levantar un reporte con los resultados de la investigación y enviarlo a sede judicial.

Para conocer el trabajo de las oficinas regionales de DG, se coordinó una visita a la oficina en Liège. Durante la visita, se realizaron dos inspecciones en establecimientos comerciales diferentes, con el fin de verificar que la aplicación de los precios indicados al público y la publicidad sean conformes a lo establecido en la normativa.

Como último punto, se analizaron las campañas realizadas por DG para el Mes de Prevención del Fraude.

Las campañas incluyen iniciativas como las siguientes:

- Distribución de despleables a los consumidores con información útil.
- Realización de una encuesta publicitada a través de la radio, en la cual los consumidores podían votar acerca de cuál era el peor tipo de fraude al que podían enfrentarse.
- Elaboración de un libro de historietas, con la colaboración del creador del personaje “Lucky Luke”, en el cual se relataban historias de fraudes en el contexto de la caricatura.
- Desarrollo de una página web con la publicidad “Gánese un iPhone”. Los consumidores debían

enviar un mensaje de texto para participar y aceptar las condiciones generales del concurso. Una vez que los consumidores aceptaban, recibían una advertencia de parte de DG, indicándoles las posibles consecuencias de ese tipo de comportamientos.

- Envío de correspondencia a un gran número de empresas, en la cual les solicitaban actualizar sus datos. Cuando las empresas contestaban, se les remitía una factura ficticia que en el dorso contenía una advertencia de DG.

Las dos últimas campañas demostraron tener un alto nivel de efectividad, pues a través de ellas, los consumidores pudieron comprobar los eventuales efectos de realizar este tipo de actividades.

Implicaciones para UNCTAD:

La participación de Costa Rica en el Taller de Mejores Prácticas y la Conferencia de ICPEN demuestra la importancia de pertenecer a este tipo de redes, pues a través de ellas es posible compartir experiencias en materia de prevención y observancia de la ley, y capacitar a los funcionarios de las agencias de cada país para enfrentar los retos que se presentan en su quehacer diario.

En particular, el Taller y la Conferencia permiten identificar conductas que pueden ser dañosas para los consumidores y en las cuales las agencias de protección al consumidor deben enfocarse para garantizar la defensa efectiva de los derechos e intereses de los consumidores.

Asimismo, la Dirección de Apoyo al Consumidor pudo compartir las medidas que utiliza para abordar las preocupaciones de los consumidores, e identificar buenas prácticas, tomando como ejemplo las experiencias de países con realidades similares a la nuestra.

En relación con la pasantía realizada en DG Enforcement and Mediation de Bélgica, se debe señalar la importancia de realizar este intercambio de información entre agencias, pues a través de ellos, se logran identificar oportunidades de mejora en las acciones realizadas por la Dirección de Apoyo al Consumidor, especialmente tomando en consideración la larga trayectoria de la agencia belga en materia de protección al consumidor.

Entre otras posibilidades, destaca la oportunidad de realizar campañas como las que la agencia belga lleva a cabo para prevenir el fraude e informar a los consumidores de las posibles consecuencias de sus conductas. Este tipo de esfuerzos pueden fácilmente ser traídos a la realidad nacional, con el consecuente beneficio para la sociedad en general.

Por otra parte, la pasantía en DG Enforcement and Mediation permitió identificar nuevas herramientas para atender las distintas quejas que se reciben de parte de los consumidores, con el fin de realizar procedimientos más expeditos y brindarle y solución eficiente y eficaz al consumidor. Ejemplo de ello, son las investigaciones que se realizan para abordar las denuncias sobre transacciones en línea y a través de teléfonos móviles.

Si bien es cierto, Bélgica enfrenta problemas que tal vez aún no se han suscitado en nuestro país, como lo son los fraudes a través del mercadeo en masa, es de suma relevancia contar con el conocimiento y los mecanismos necesarios para hacer frente a esta problemática en el futuro.

De igual forma, debe señalarse el hecho de que existen muchas similitudes entre ambas agencias, como lo son las inspecciones ejecutadas en los establecimientos comerciales, con el fin de verificar que las actividades de las empresas se ajusten a lo que establece la normativa.

Por otra parte, es importante señalar los esfuerzos de cooperación internacional realizados por DG Enforcement and Mediation para fortalecer las acciones en torno a los casos transfronterizos. Dado que este tipo de problemas también pueden suscitarse en nuestro país, la experiencia en la agencia belga nos permitirá contar con mayores herramientas para hacer frente a este tipo de cuestiones, y así poder brindarles una respuesta efectiva a los consumidores.

Por las razones expuestas, es que se considera que es de gran relevancia para la Dirección de Apoyo al Consumidor el seguir compartiendo experiencias con instituciones homólogas en otros países, a fin de seguir mejorando su gestión y fortalecer las acciones realizadas en el campo de la protección al consumidor.

ACCIÓN (ES) DE SEGUIMIENTO Y RESPONSABLES:

Ninguna.

REPORTE DETALLADO:

- Disponible
- No disponible

DOCUMENTACIÓN RECIBIDA:

- Disponible a solicitud expresa
- Adjunta
- No existe documentación adicional