



VI FIAGC

SERNAC
SANTIAGO/CHILE
2012

VI FORO IBEROAMERICANO DE AGENCIAS GUBERNAMENTALES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



SERNAC

Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile

Miércoles 14 de Noviembre

19:00 - 21:30 Cóctel Recepción Restaurant Zully (Ex Mansión del Poeta chileno Vicente Huidobro)

Jueves 15 de Noviembre

08:30 - 09:00 Acreditación

9:00 - 09:30 Inauguración Oficial
Discurso inauguración FIAGC

09:30 - 10:00 Retiro de Autoridades

10:00 - 10:30 Informe Presidencia saliente (Argentina)

10:30 - 10:45 Traspaso de Presidencia Pro Tempore (Chile)

10:45 - 11:15 BREAK

11:15 - 12:30 CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS

Sistema de alerta y vigilancia en seguridad de productos

Objetivo: ¿Por qué es importante que en el FIAGC se traten estos temas tomando en cuenta que existen instancias técnicas que abordan la calidad y seguridad de los bienes y servicios? En la mayoría de los países de la región la seguridad y calidad de los productos y de los consumidores recae sobre las agencias de protección al consumidor, no existiendo agencias especializadas. Por su parte, si bien el alto tenor técnico de estas materias, es el FIAGC la instancia que congrega a las máximas autoridades de las agencias de protección al

consumidor, por ende su influencia en el fortalecimiento de la política pública y el enforcement en un tema que de cara a la globalización es intensivo en coordinaciones nacionales y transfronterizas. Latinoamérica ha realizado importantes avances en relación a desarrollar mecanismos de alerta con el fin de resguardar la seguridad y salud de los consumidores. El panel representará los avances y experiencias de los sistemas de vigilancia y alerta relativos a la seguridad de los productos, en los niveles de coordinaciones nacionales, supranacionales y una combinación de ambos, con el fin de poder relevar las buenas prácticas y lecciones aprendidas en estos procesos y con ello ir alineando a la región en un mejor estándar de protección.

Moderador:

Ana Becerra, Jefa Departamento de Calidad y Seguridad de Productos SERNAC

Exponentes:

OEA: Tópicos de avances de la Red de Consumo Seguro y Salud como ejemplo de coordinación internacional y de conformación de bloque (Dra. Ana Evelyn Jacir de Lovo, Directora del Departamento de Desarrollo Social y Empleo de OEA)

SENACON - Brasil: Experiencia de Brasil en el desarrollo y avance en materia de seguridad de productos, tales como el Sistema Nacional de Alertas Rápidas de Recall, nuevas ordenanzas, coordinaciones nacionales y los avances y modernización en la prevención de los accidentes de consumo. El Sistema de vigilancia y gestión del riesgo de Brasil es un buen ejemplo de coordinación nacional, visto en ello también la importancia no sólo para la salud y seguridad de los consumidores, sino además para su base productiva. (Secretaría Nacional del Consumidor, Brasil)

PROFECO – México: Vigilancia y red de alerta rápida RAR; ejemplo de coordinación nacional. Coordinación internacional: bloque América del Norte (US, Canadá y México). (Profeco, Mexico)

CAN: Avances en el proyecto de alerta de la Mesa Andina, asociado a la transferencia de información y pruebas: prácticas de protección al consumidor que sirven a los propósitos de la seguridad de los productos. (Dra. Carmen Ligia Valderrama, Superintendente Delegada para Protección del Consumidor, SIC, Colombia).

12:30 – 13:00 Discusión

13:00 – 14:30 ALMUERZO

14:30 – 15:15 CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS

Sistema de Reclamos

Objetivo: Lograr monitorear qué ocurre con los consumidores y detectar posibles fraudes, estafas o alertas de seguridad van de la mano con un sistema de reclamo operativo, funcional y práctico. El panel de expositores nos contará de la experiencia de contar con sistemas de reclamos efectivos y coordinados y el tratamiento inteligente y temprano de la información que proveen.

Modera:

*Pendiente (Abierto a sugerencias)

Expone: Sistema de Reclamos Sernac Atiende (Sr. Nelson Lafuente, Jefe Departamento Gestión de Canales Sernac, Chile)

Perú: Servicio de Atención al Ciudadano, Libro de Reclamaciones, Aló Banco y las Acciones de Oficio de la Comisión de Protección al Consumidor de INDECOPI (Hebert Tassano, Presidente de Indecopi)

15:15 - 15:30 Discusión

15:30 - 15:45 BREAK

15:45 - 17:00 COMERCIO ELECTRONICO

Compras por internet

Objetivo: La tecnología avanza a una velocidad insospechada; de la mano, las prácticas comerciales evolucionan a análoga velocidad. A nivel de usuarios/consumidores ¿Dónde estamos? ¿Hacia dónde vamos? Los avances tecnológicos han permitido a los consumidores tener acceso a productos y servicios que sin ellos hubiese sido imposible acceder, sin embargo la masividad y la complejidad hacen surgir nuevos y más desafíos para la protección de los consumidores. Resulta fundamental analizar buenas prácticas en políticas públicas respecto del comercio electrónico y los desafíos que se nos presentan como agencias defensoras del consumidor. La globalización nos presenta un escenario en el cual la cooperación internacional es fundamental, por lo que resulta clave conocer proyectos y actividades que agencias han emprendido al respecto. El panel, compuesto por representantes de empresas privadas de presencia internacional, representantes de agencias de protección de consumidores y expertos en el tema, nos dará las pautas de cómo opera actualmente el ecommerce, los desafíos que impone y pistas para abordarlos.

Modera:

*Pierre Horna, Officer in charge, COMPAL Programme, UNCTAD

Exponen:

México: ¿Cuáles debieran ser las políticas públicas que se debieran tomar en cuenta y ejecutar en relación a los avances del comercio electrónico? Experiencia como miembro del WP de Comercio Electrónico de OECD, el desarrollo de políticas públicas en la materia y la contextualización desde el énfasis que le está dando México y su contexto en la región. (Profeco, México)

Estados Unidos: Exposición de buenas prácticas de protección al consumidor en materias de comercio electrónico (proyectos, programas y actividades nacionales e internacionales relacionadas al tema) (Federal Trade Commission, Estados Unidos)

Chile: Experiencia del usuario respecto de los cambios que ha experimentado el fenómeno de las compras por internet. ¿Cómo es el comportamiento del consumidor frente a un proveedor en línea?

17:00 – 17:15 Discusión

17:15 Fin de Actividades

20:00 – 22:30 Cena y Show
Restaurant Doña Tina
Show Daniel Muñoz “Cueca Brava en Latinoamérica”

Viernes 16 de Noviembre

09:00 – 09:30 Recibimiento y Presentación de postulantes para Presidencia 2014-2015 y propuestas nuevos grupos de trabajo.

09:30 – 11:30 SERVICIOS FINANCIEROS

Buenas prácticas protección al consumidor

Objetivo: Los derechos de los usuarios en el ámbito financiero son materia fundamental para las políticas públicas y el enforcement que las agencias de protección al consumidor desarrollan. Existen aún en la región países que no han incorporado estas medidas en su plan de acción por que resulta clave conocer los modelos que existen, las lecciones aprendidas y sus buenas prácticas. En los países en que la protección del consumidor financiero ha significado un foco en particular, es posible observar dos modelos: la creación de una agencia especializada y la incorporación de funciones especializadas en la propia agencia de protección de los consumidores.

Modera:

Paloma Monroy Coordinadora del programa de remesas de CEMLA, World Bank.

Exponen:

Consumers International: Panorama Global de Latinoamérica (CI, Juan Trímboli)

Chile: Experiencia Modelo Sernac Financiero (SERNAC, Juan Antonio Peribonio)

Colombia: Experiencia colombiana (Superintendencia Financiera de Colombia)

11:30 - 12:00 BREAK

12:00 - 13:00 Lanzamiento oficial Atlas Geopolítico de Protección de los Consumidores en América Latina y Península Ibérica (Senacon, Brasil)

13:00 - 15:00 ALMUERZO.

15:00 - 15:30 Informe de Gestión de Secretariado Técnico (Panamá)

15:30 - 15:45 Preguntas, respuestas y conclusiones

15:45 - 16:00 Resultados de Postulaciones y propuestas grupos de trabajo

16:00 - 16:30 Propuesta para el VII FIAGC y Presidencia Pro Tempore 2013 -2014 y sede Secretaría Técnica 2013

Agenda FIAGC

16:30 - 17:00 Firma Declaración de Santiago

17:00 - 17:30 Cierre FIAGC

18:00 Cóctel Despedida