



**Bruselas, 20 de septiembre de 2023  
(OR. en)**

**13181/23**

**CONSOM 321**

**NOTA**

---

De:	Presidencia
A:	Consejo
Asunto:	Informe del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (Madrid, 13 y 14 de septiembre de 2023) <i>- Información de la Presidencia</i>

---

Adjunto se remite a las delegaciones una nota informativa de la Presidencia sobre el informe del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor que tuvo lugar en Madrid los días 13 y 14 de septiembre de 2023, para el punto «Varios» de la sesión del Consejo de Competitividad del 25 de septiembre de 2023.

En el marco de la Presidencia española del Consejo de la Unión Europea del segundo semestre de 2023, la Comisión Europea y el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) celebraron un Foro de Política de Protección de los Consumidores en Madrid el 14 de septiembre de 2023, con el objetivo de promover la protección de los derechos de los consumidores y de reforzar la cooperación entre ambas regiones, prestando especial atención a las relaciones con los consumidores en el entorno digital.

Los participantes en el Foro subrayaron la importancia de una mayor cooperación multilateral en materia de consumo como requisito previo necesario para mejorar la protección y la seguridad de los consumidores a escala mundial; los retos y dificultades a los que se enfrentan los consumidores ante prácticas comerciales cada vez más globales y sofisticadas, como las que se observan en el consumo en línea; y los retos comunes para las autoridades de consumo de la Unión Europea y los países latinoamericanos a la hora de garantizar la protección de los derechos de los consumidores.

Las principales conclusiones del Foro fueron las siguientes:

1. La protección de los derechos de los consumidores es un elemento fundamental para un desarrollo económico y social sostenible en nuestras respectivas regiones. Por lo tanto, es necesario que las instituciones promuevan políticas y medidas que protejan los derechos y el bienestar de los consumidores, teniendo en cuenta los distintos contextos en los que se ejecutan las medidas en favor de los consumidores.
2. A tal fin, es necesario promover la igualdad de acceso al consumo. En consecuencia, reconocemos la importancia de garantizar que los consumidores vulnerables tengan el mismo acceso que los demás a los bienes y servicios básicos que son necesarios para su calidad de vida. Para lograr este objetivo, es preciso actuar, tanto en el ámbito público como en el privado, para eliminar los obstáculos económicos, físicos y sociales que puedan dificultar su acceso a estos bienes y servicios, así como el pleno ejercicio de sus derechos, prestando especial atención a la brecha digital.
3. Es fundamental promover la educación y la conciencia de los consumidores como herramientas fundamentales para empoderar a la ciudadanía y garantizar transacciones comerciales justas, equitativas y sostenibles, especialmente en lo que respecta a los niños.

4. Por consiguiente, y teniendo en cuenta el contexto de la crisis ecológica mundial y el creciente interés de los consumidores por contribuir personalmente a la consecución de la neutralidad climática, la acción institucional en materia de consumo debe tener como prioridad el consumo responsable y sostenible, de manera que las empresas emprendan los cambios necesarios y los consumidores puedan tomar decisiones con conocimiento de causa teniendo en cuenta los efectos sobre el medio ambiente de sus opciones de consumo.
5. La protección de los consumidores también debe centrarse en la protección contra las prácticas sexistas, en particular en ámbitos como la publicidad, que son discriminatorias y perpetúan los estereotipos de género y, así, afectan negativamente a las personas y socavan su dignidad y sus derechos.
6. Es necesario garantizar la seguridad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, así como la protección de los datos personales de los consumidores, por lo que conviene reforzar la cooperación en materia de supervisión con el fin de garantizar normas de calidad y seguridad exigentes, así como la protección de la vida privada de los consumidores.
7. Los mecanismos de resolución de conflictos y el acceso a la justicia de los consumidores son de suma importancia. Por lo tanto, debemos propiciar el intercambio de experiencias sobre la eficiencia y la eficacia de estos mecanismos, en particular la promoción de la mediación y el arbitraje como medios alternativos de resolución de litigios.
8. La cooperación internacional en materia de protección de los consumidores es absolutamente necesaria en un mundo globalizado. Dado que muchos de los retos a los que nos enfrentamos son de carácter transnacional y que algunos problemas son demasiado grandes y complejos para ser resueltos a escala de un único país, la cooperación entre la Unión Europea y los Estados y organizaciones de otras regiones, como América Latina, resulta esencial. La legislación europea es a menudo una referencia y una fuerza motriz, pero la UE también puede aprender de las experiencias de esas otras regiones. El intercambio de buenas prácticas, experiencias y conocimientos entre la Unión Europea y América Latina puede ser muy fructífero, especialmente en lo que se refiere a las nuevas prácticas comerciales y a los nuevos agentes del mercado que requieren una mayor atención debido a su carácter disruptivo.

9. Las autoridades y agencias gubernamentales en el ámbito del consumo desempeñan un papel clave en la aplicación y la garantía del cumplimiento de las políticas de protección de los consumidores. Es fundamental que sean independientes y que tengan la capacidad y los recursos necesarios para desempeñar eficazmente sus funciones.
  10. La cooperación entre los sectores público y privado es importante para proteger los derechos de los consumidores. El diálogo y la colaboración con las partes interesadas pertinentes en este ámbito, como la industria, las organizaciones de consumidores y otros agentes clave, son necesarios para abordar los retos emergentes y promover soluciones conjuntas.
-