



RECOMENDACIÓN No. 473

PROPUESTA DE NORMA COMUNITARIA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DE LOS PAÍSES ANDINOS

La Plenaria del Parlamento Andino, reunida reglamentariamente en el marco del Periodo Ordinario de Sesiones, celebrado en la ciudad de Bogotá D.C., República de Colombia, y a través de la Plataforma virtual Cisco Webex, a los 27 días del mes de mayo de 2021

CONSIDERANDO

Que, el Parlamento Andino es el órgano deliberante y de control político del Sistema Andino de Integración, su naturaleza es comunitaria y representa a los pueblos de la Comunidad Andina;

Que, de conformidad con los literales e) y f) del Artículo 43 del Acuerdo de Cartagena, son atribuciones del Parlamento Andino, participar en la generación normativa mediante sugerencias sobre temas de interés común, para su incorporación en el ordenamiento jurídico de la Comunidad Andina; así como promover la armonización de las legislaciones de los países miembros;

Que, las exigencias de los consumidores de este tiempo manifiestan que la autonomía económica y el consumo responsable son protagonistas en el nuevo mundo del comercio electrónico. El avance de los derechos del consumidor frente a los entornos económicos y sociales de los países andinos, forman un marco legal que ampara la apertura de nuevos mercados, la desregulación y la libre competencia, abandonando la brecha, entre las mínimas garantías de los consumidores y el mercadeo de bienes y servicios¹;

Que, en los países de la región Andina la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, se ha venido adaptando a los cambios económicos y al quebrantamiento de las fronteras que actualmente facilitan el comercio, además, del reconocimiento de la dignidad humana como eje fundamental de las disposiciones jurídicas de los derechos de los consumidores².

Lo anterior se formó con la reproducción de nuevas normas que facilitan a los consumidores de bienes y servicios a exigir información veraz, productos de calidad y responsabilidad por los perjuicios que se ocasionen por los productos que se comercializan en el mercado, además de la afectación al medio ambiente y la salud de

¹ Construido a partir de lo establecido en Desarrollo normativo del derecho del consumo en Colombia. (2019). Belaña Herrera Tapias, Jassir Amín Álvarez Estrada. Disponible en: https://www.publicationdesarrollo_normativo_del_derecho_del_consumo_en_colombia

² Construido a partir de lo establecido en Desarrollo normativo del derecho del consumo en Colombia. (2019). Belaña Herrera Tapias, Jassir Amín Álvarez Estrada. Disponible en: https://www.publicationdesarrollo_normativo_del_derecho_del_consumo_en_colombia



los consumidores. Por lo anterior, es necesario implementar medidas necesarias de protección al consumidor y al medio ambiente, como el tratamiento de residuos sólidos y líquidos, el control en el manejo de las aguas, la inocuidad de los alimentos y bebidas, la calidad en los cosméticos y bienes de uso doméstico, medicamentos y productos de control epidemiológico³;

Que, según la Comunidad Andina (CAN), la defensa de los derechos del consumidor establece un instrumento primordial para ayudar al desarrollo de las capacidades productivas de bienes y servicios ofertados en la región Andina, así como asegurar que no se maltraten los intereses de los ciudadanos de la región a través de la arbitrariedad de las situaciones dominantes del mercado o de cualquier otra práctica comercial desleal⁴;

Que, de acuerdo con los lineamientos de las Naciones Unidas (UN), la protección de los derechos del consumidor son un conjunto de valores y principios que forman los rasgos que debe tener la legislación de protección del consumidor, las entidades encargadas de emplearlas y los sistemas de indemnización para que sean eficientes. Además, estas directrices aportan a los Estados miembros normas, leyes y reglamentos nacionales y regionales que se adaptan a los entornos económicos, sociales y ambientales; también promueven la cooperación internacional entre los Estados miembros y animan a que se compartan las prácticas en materia de defensa de los consumidores⁵;

Que, el Consejo Latinoamericano y del Caribe de Organizaciones de Consumidores (OCLAC), las organizaciones de defensa de los consumidores de la región tienen varios niveles de desarrollo y capacidad de influencia, Asimismo, manifiestan la posibilidad de representar los intereses de los ciudadanos en el campo de las relaciones de consumo⁶;

Que, según Consumers International (CI), en los últimos años, la protección de los consumidores ha evolucionado en varios países de la región. Sin embargo, los consumidores necesitan de protecciones básicas y, a medida que el comercio electrónico se ha globalizado, los cambios en el mercado están abandonando la protección del consumidor y se siguen presentando situaciones de desventajas de los consumidores frente a las empresas proveedoras de bienes y servicios, quedando expuestos a prácticas irregulares, indebidas y poco éticas⁷;

³ Construido a partir de lo establecido en Desarrollo normativo del derecho del consumo en Colombia. (2019). Beliña Herrera Tapias, Jassir Amín Álvarez Estrada. Disponible en: https://www.publicaciondesarrollo_normativo_del_derecho_del_consumo_en_colombia

⁴ CAN (2015). Miembros de la Comunidad Andina proponen proteger los derechos del consumidor andino de manera conjunta. Recuperado de: <https://www.sic.gov.co/noticias/miembros-de-la-comunidad-andina-proponen-protger-los-derechos-del-consumidor-andino-de-manera-conjunta>

⁵ UNCTAD(2016). Directrices para la protección del consumidor. Recuperado de: https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_es.pdf

⁶ Construido a partir de lo establecido en: El movimiento de la defensa de los consumidores en América Latina y el Caribe. Paco Murillo (2011). Disponible en: https://www.fundacionfacua.org/documentos/libro_america_latina.pdf

⁷ Noticias y opiniones, Consumers International. (2020). Recuperado de: <https://es.consumersinternational.org/who-we-are/>



Que, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), establece índices de precios al consumidor, propuestos en la Conferencia Internacional de Estadísticas del Trabajo, realizada en Ginebra por el Consejo de Administración de la OIT en diciembre de 2003. El principal objetivo de este documento es aportar a quienes construyen los índices de precios al consumidor, especialmente aquellos que están preparando su IPC. El manual apela a una amplia experiencia al momento de representar métodos de cálculo adecuados⁸;

Que, la Mesa Andina, creada en 2003 por el Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores, posee el mandato de suscitar la participación activa de los organismos públicos y privados, vinculados con la defensa de los derechos del consumidor en los países miembros de la Comunidad Andina, en los procesos de concertación social y de toma de decisiones⁹.

“La protección al consumidor es una herramienta importante para el proceso andino de integración, pues, como se ha adelantado, la creación de la Comunidad Andina tiene como finalidad mejorar el nivel de vida de los consumidores. Por ello, es necesaria la aprobación de una decisión andina que establezca un marco mínimo de derechos, así como mecanismos procesales para la defensa de manera efectiva de los mismos”¹⁰;

Que, los Estados miembros del Parlamento Andino han venido implementando distintas iniciativas para la defensa de los derechos del consumidor, incluyendo en sus ministerios de comercio, industria, turismo y otros entes de control, métodos de vigilancia y normativas de protección, entre otros;

Que, en el Estado Plurinacional de Bolivia, existen múltiples leyes relacionadas con los derechos de los consumidores, entre las que se encuentran la Ley 453 de 2013 de los derechos de los usuarios y los consumidores, que regula los derechos de los usuarios y los consumidores. Asimismo, están reglamentados a las disposiciones de la presente Ley, los proveedores de bienes y servicios, así como los consumidores y/o usuarios, en todas las relaciones de consumo, buscando satisfacer las necesidades en armonía con la naturaleza. Además de apoyar el consumo responsable promoviendo el uso de

⁸OIT (2003). Resolución sobre índices de precios al consumidor. Recuperado de: https://www.ilo.org/global/statistics-and-databases/standards-and-guidelines/resolutions-adopted-by-international-conferences-of-labour-statisticians/WCMS_087523/lang-es/index.htm

⁹CAN (2009). Mesa andina de defensa de los derechos del consumidor. Recuperado de: <http://www.comunidadandina.org/Prensa.aspx?id=2616&accion=detalle&cat=NP&title=instalan-mesa-andina-de-defensa-de-los-derechos-del-consumidor>

¹⁰PUCP (2019). Hacia la protección del consumidor en la Comunidad Andina. Recuperado de: <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/110987/%28d%29%20Rejanovinschi.pdf?sequence=5&isAllowed=y>



productos y servicios sustentables que guarden armonía y equilibrio con el medio ambiente¹¹;

Que, en la República de Chile se cuenta con la Ley 19496 de 1997 normas sobre protección de los derechos de los consumidores, que tiene por objeto normatizar las relaciones entre consumidores y proveedores, además de establecer los desacatos que perjudiquen al consumidor y marcar el procedimiento que se aplica en estos temas. "Los principios básicos que lo regulan son la seguridad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso. Los principios básicos que lo regulan son el privilegio del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso"¹²;

Que, en la República de Colombia se tienen múltiples leyes que tratan temas relacionados con los derechos de los consumidores, la Ley 1480 de 2011 estatuto del consumidor, por medio de esta ley se expide el reglamento del consumidor y se regulan los derechos y las obligaciones entre los consumidores, proveedores y productores y la responsabilidad que tienen los productores y proveedores de bienes y servicios frente al consumidor en todos los sectores de la economía donde no exista regulación específica. Esta ley es aplicable a los productos nacionales e importados¹³.

Que, en la República del Ecuador se expidió la Ley 21 de 2000, ley orgánica de defensa del consumidor, el objeto de esta Ley es regular las relaciones entre consumidores y proveedores, protegiendo los derechos de los consumidores, la seguridad jurídica y la equidad en dichas relaciones¹⁴. Las disposiciones de esta ley son de orden público y/o de interés social, por tratarse de una ley orgánica. En caso de duda en la definición y aplicación de esta ley, se favorecerá al consumidor final¹⁵.

Que, la República del Perú cuenta con la Ley 29571 de 2010 código de protección y defensa del consumidor, esta crea las normas de defensa y protección de los consumidores, instituyendo como un principio fundamental de la política económica y social del Estado la protección de los derechos de los consumidores. Estas normas de protección al consumidor promueven la libre decisión de los consumidores y además sirven para orientar el mercado en el perfeccionamiento de las condiciones de los bienes

¹¹Construido a partir de lo establecido en la Ley 453 de (2013) derechos de los usuarios Bolivia. Recuperado de: <https://www.lexivox.org/norms/BO-L-N453.html#idp8396096>

¹² Construido a partir de lo establecido en la Ley 19496 de (1997). Protección de los consumidores de Chile. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=61438&idParte=9210448&idVersion=2020-09-08>

¹³ Construido a partir de lo establecido en la Ley 1480 de (2011). Estatuto del consumidor de Colombia. Recuperado de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html

¹⁴ Construido a partir de lo establecido en la Ley 21 de (2000). Ley de defensa del consumidor. Recuperado de: <https://www.derechoecuador.com/analisis-de-la-ley-orgánica-de-la-defensa-del-consumidor>

¹⁵ Construido a partir de lo establecido en la Ley 21 de (2000). Ley orgánica de defensa del consumidor de Ecuador. Recuperado de: <https://www.dpe.gob.ec/wpcontent/dpctransparencia2012/literala/BaseLegalQueRigeLaInstitucion/LeyOrganicadelConsumidor.pdf>



y servicios ofrecidos¹⁶. Asimismo, los proveedores deben brindar información veraz y apropiada de los bienes y servicios ofertados¹⁷.

Por las consideraciones precedentes, y en uso de sus atribuciones reglamentarias, la Plenaria del Parlamento Andino:

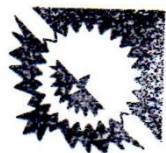
RECOMIENDA

ARTÍCULO PRIMERO.- Al Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores y a la Comisión de la Comunidad Andina, adoptar la propuesta de Norma Comunitaria para la Defensa de los Derechos de los Consumidores en los países andinos, que fue elaborada previa realización de los estudios técnicos correspondientes, el análisis a las Normas Comunitarias de la CAN, las intervenciones de expertos en la materia, y es aprobada por el Parlamento Andino a través de la presente Recomendación, de la cual es parte integral.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Notificar el presente instrumento al Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores, la Secretaría General del Comunidad Andina, y a los demás órganos e instituciones del Sistema Andino de Integración.

Dada y suscrita a los 27 días del mes de mayo de 2021.

Notifíquese y publíquese.



PARLAMENTO
ANDINO

PRESIDENCIA

ADOLFO MENDOZA LEIGUE
Presidente



PARLAMENTO
ANDINO
SECRETARIA
GENERAL

DR. EDUARDO CHILQUINGA MAZÓN
Secretario General

¹⁶ Construido a partir de lo establecido en la Ley 29571 de (2010). Código de protección del consumidor de Perú. Recuperado de: http://www.gacetajuridica.com.pe/boletinnvnet/img_bol08/COdigo%20de%20protecciOn%20y%.pdf

¹⁷ Construido a partir de lo establecido en la Ley 29571 de (2010). Código de protección del consumidor de Perú. Recuperado de: http://www.gacetajuridica.com.pe/boletinnvnet/img_bol08/COdigo%20de%20protecciOn%20y%20defensa%20del%20consumidor.pdf



PROPUESTA DE NORMA COMUNITARIA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DE LOS PAÍSES ANDINOS

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I

OBJETO, OBJETIVO Y PRINCIPIOS

Artículo 1. - Objeto.

La presente propuesta toma como base los elementos comunes de las legislaciones de los Estados miembros del Parlamento Andino y tiene por objeto establecer un marco general de carácter orientador que contribuya a la protección, promoción y garantía de la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores andinos, así como amparar el respeto a su dignidad e intereses económicos, especialmente en cuanto a su salud y seguridad, la toma de decisiones informadas, su educación y empoderamiento, así como la protección especial de grupos considerados como vulnerables o que por su condición requieren de especial protección de sus derechos.

Artículo 2. – Objetivo.

Promover el intercambio tecnológico, comercial y de procesos en temas de derechos de los consumidores en los países de la región Andina. Además de fortalecer programas regionales integrados por normas, procesos, organizaciones, información y datos desarrollados para mantener la defensa de los derechos de los consumidores de manera eficiente.

Artículo 3. - Principios.

a. Información e idoneidad: Todos los ciudadanos andinos tienen derecho de acceder a información adecuada antes de tomar una decisión de consumo, así como el derecho



a obtener productos y/o servicios de calidad ofrecidos por los proveedores, es decir, que no se afecte la confianza del consumidor por la información recibida¹⁸.

Es obligación del proveedor y productor brindar información veraz, suficiente, clara, completa, verificable, comprensible, precisa, idónea y oportuna de los bienes o servicios, de tal modo que los consumidores puedan realizar una elección fundada, libre y razonable sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen y debe estar en castellano y en los demás idiomas de relación intercultural de cada país andino¹⁹.

b. Protección de intereses económicos: Incluir dentro de los derechos de los consumidores la protección de los intereses económicos. Esta protección debe ir dirigida al comportamiento de los proveedores de bienes y servicios y evitar que se beneficien de su posición dominante, además de plantear igualdad entre proveedores y consumidores teniendo en cuenta derechos como: el derecho a la información veraz y a la calidad de los productos ofertados²⁰. Con lo anterior se busca proteger la elección libre de los consumidores y que la negociación por compra o prestación de servicio se realice dentro de los límites de buena fe y respetando la autonomía del consumidor²¹.

c. Seguridad y salud: Promover en los países andinos normas para la protección de la seguridad y salud de los consumidores, resaltando el derecho a recibir bienes y/o servicios, teniendo en cuenta que, la duración, la puesta en servicio, la instalación y el mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud, vida o integridad de los consumidores.

Adicionalmente, se exhorta a los Estados miembros a proponer normas y medidas necesarias para aplicar sin demora las medidas correctivas apropiadas (incluyendo los retiros de productos) y adoptar todas las medidas necesarias para notificar a los organismos gubernamentales pertinentes. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos -OCDE-, 2020), tanto nacionales como extranjeros, y a los consumidores en los casos en que las empresas debieran haber sabido, o cuando se enteren, de que los productos que han puesto en el mercado son inseguros. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos -OCDE-, 2020)²².

¹⁸PUCP (2019). Hacia la protección del consumidor en la Comunidad Andina. Recuperado de:<http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/110987/%28d%29%20Rejanovinschi.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

¹⁹PUCP (2019). Hacia la protección del consumidor en la Comunidad Andina (2019). Recuperado de:<http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/110987/%28d%29%20Rejanovinschi.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

²⁰PUCP (2019). Hacia la protección del consumidor en la Comunidad Andina. Recuperado de:<http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/110987/%28d%29%20Rejanovinschi.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

²¹PUCP (2019). Hacia la protección del consumidor en la Comunidad Andina. Recuperado de:<http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/110987/%28d%29%20Rejanovinschi.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

²²PUCP (2019). Hacia la protección del consumidor en la Comunidad Andina. Recuperado de:<http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/110987/%28d%29%20Rejanovinschi.pdf?sequence=5&isAllowed=y>



d. Asociaciones de consumidores: Promover la creación de asociaciones de protección al consumidor en la región andina ya que ellas son las encargadas de monitorear y vigilar los derechos de los consumidores, y para ello cuentan con la facultad de representarlos no solo a nivel individual sino también en defensa de derechos colectivos. Toda vez que, el interés colectivo parte de reconocer las necesidades de un conjunto determinado de personas.

TÍTULO II

LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y ORIENTACIONES TRANSVERSALES PARA PROMOVER LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DE LOS PAISES ANDINOS

Artículo 4. – Lineamientos estratégicos.

La consolidación de la defensa de los derechos del consumidor en la región Andina requiere del trabajo en equipo de las entidades públicas y del sector privado a nivel nacional y regional en todos los proveedores de bienes y servicios.

Ante esto, los Estados miembros del Parlamento Andino deberán implementar las siguientes acciones en concordancia con sus marcos regulatorios internos, sus políticas de Estado, en la medida de sus posibilidades, y en cumplimiento de los compromisos adquiridos por la suscripción de Tratados Internacionales²³:

a. Derecho del consumidor a no ser discriminado: Promover el acceso a bienes y servicios reconociendo el derecho a la no discriminación por razones de género, raza, origen étnico, religión o cualquier otra idiosincrasia. Además, se puede examinar el derecho a no ser discriminado desde una perspectiva económica basada en el acceso y/o conocimiento de la tecnología ya que los consumidores son quienes influyen en el comportamiento del mercado, con sus gustos y/o preferencias al momento de elegir bienes o servicios, por este motivo se debe tener en cuenta la no restricción a la diversidad de productos o servicios que se brindan en el mercado, e excepción que el proveedor certifique motivos razonables. De lo contrario, estaríamos hablando de una discriminación en el consumo²⁴.

²³ Parlamento Andino (2017). Gaceta Oficial. Recuperado de: https://parlamentoandino.org/wp-content/uploads/2017/11/Gacetas-2017/gaceta_mayo2017.pdf

²⁴PUCP (2019). Hacia la protección del consumidor en la Comunidad Andina. Recuperado de: <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/110987/%28d%29%20Rejanovinschi.pdf?sequence=5&isAllowed=y>



b. Estrategia regional para la defensa de los derechos de los consumidores: Conforme a los intereses y las exigencias de los consumidores de los Estados miembros y aceptando que los consumidores enfrentan variaciones en cuanto a su capacidad económica y nivel de escolaridad, los consumidores tienen el derecho a adquirir productos que no afecten la salud, así como el de fomentar un desarrollo económico y social equitativo, imparcial y continuo. Por lo anteriormente expuesto se plantean las siguientes líneas para la protección del consumidor²⁵:

- i) Proporcionar las diferentes líneas de producción y distribución local, nacional y regional que atiendan las necesidades y las preferencias de los consumidores.
- ii) Exhortar a las empresas productoras de bienes y servicios y a su cadena de distribución a que acojan normas de autorregulación ya que esta es una herramienta valiosa, eficiente y efectiva para fomentar las buenas prácticas empresariales que otorguen los más altos estándares de protección a los consumidores.
- iii) Suministrar la formación de grupos multidisciplinarios de protección al consumidor y a las entidades encargadas de la formulación de política pública o empresas del sector privado, entre otros actores que pudiesen involucrarse en la protección de los consumidores a nivel tanto nacional como regional.
- iv) Promover la cooperación internacional en todo lo que tenga que ver con la defensa del consumidor.
- v) Establecer condiciones en el mercado que faciliten a los consumidores una mayor variedad de bienes y servicios a precios bajos²⁶.

c. Seguridad de Productos: Establecer requisitos generales de seguridad de los productos ya que esta es la forma más eficaz para alcanzar productos de consumo y servicios más seguros, radica en implementar requisitos de seguridad obligatorios para todo tipo de bienes nacionales e importados. Estos requisitos de seguridad obligan a los proveedores de bienes o servicios a ofrecer productos seguros y de calidad²⁷.

Lo anterior no significa que el proveedor deba proporcionar un producto libre de defectos lo importante es que el producto no ponga en riesgo la integridad del consumidor final y compromete a las empresas a cumplir con: la manera y propósito con que se mercadea un producto o servicio; el exterior del producto; el buen uso de la marca que se relaciona

²⁵ Construido a partir de lo establecido en Desarrollo normativo del derecho del consumo en Colombia. (2019). Beliña Herrera Tapias, Jassir Amín Álvarez Estrada. Disponible en: https://www.publicationdesarrollo_normativo_del_derecho_del_consumo_en_colombia

²⁶ Construido a partir de lo establecido en Desarrollo normativo del derecho del consumo en Colombia. (2019). Beliña Herrera Tapias, Jassir Amín Álvarez Estrada. Disponible en: https://www.publicationdesarrollo_normativo_del_derecho_del_consumo_en_colombia

²⁷ UNCTAD (2018) "seguridad de los productos de consumo" Recuperado de: https://unctad.org/system/files/official-document/cicplpd12_es.pdf



directamente con el producto; las instrucciones sobre el manejo y el mantenimiento del producto y los materiales y/o estructura o ingredientes del producto²⁸.

Los países que hacen parte de la Organización de los Estados Americanos (OEA), apoyados en la carta de la OEA y en diferentes decisiones de la Asamblea General promovieron la creación de la **Red Consumo Seguro y Salud (RCSS)**, con el fin de obtener una localización anticipada de los bienes de consumo peligrosos y adoptar medidas entre las entidades encargadas, y de esta manera advertir de los riesgos a los consumidores²⁹. Además de implementar la Recomendación de la UNCTAD en materia de prevención de la circulación internacional de productos conocidos como inseguros.

Asimismo, desarrollar estudios propios de la región en materia de seguridad de producto, para así poder: (i) identificar los principales retos y problemáticas que se presentan en la región, para poder abordarlos desde una perspectiva regional que garantice la eficiencia y afectividad, (ii) tener un acercamiento directo al desarrollo e impacto que tienen las nuevas tecnologías como el Internet de las Cosas y la Inteligencia Artificial en la región Andina, debido a que estas se encuentran presentes vía internet, lo cual implica que no sólo impactan los mercados más desarrollados, sino también aquellos envía de desarrollo, (iii) es importante realizar estudios que recolecten y analicen evidencia empírica que permita establecer cómo está la región en temas como la efectividad de las campañas de seguridad o *recalls*, para que el diseño y la implementación de políticas sea fundamentada en datos que aumenten las probabilidades de éxito en la materia.

d. Educación y consumo responsable: Los Estados miembros deben promover la construcción de programas de capacitación al consumidor, en ellos se debe incluir información sobre los efectos al medio ambiente con respecto a las decisiones y los hábitos de compra de los consumidores, además de las consecuencias, precios y beneficios, que puedan tener las diferentes modalidades de consumo, teniendo en cuenta las tradiciones culturales de los diferentes países³⁰.

El principal objetivo de estos programas consiste en capacitar a los consumidores de bienes y servicios para que tengan la capacidad de entender las opciones de compra y Hagan elecciones basadas en un óptimo conocimiento de bienes y servicios y que además conozcan sus obligaciones y derechos como consumidor. Asimismo, al momento de la creación de estos programas de capacitación, se debe hacer especial énfasis en atender las necesidades de los consumidores en situación vulnerable, de las zonas urbanas y rurales, incluyendo también consumidores analfabetos y de bajos ingresos. Los grupos de consumidores, las empresas proveedoras de bienes y servicios

²⁸ UNCTAD (2018) "seguridad de los productos de consumo" Recuperado de: https://unctad.org/system/files/official-document/cicplpd12_es.pdf

²⁹ OEA (s.f.) "Red consumo, seguro y salud" Recuperado de: <https://www.sites.oas.org/rcss/es/paginas/about/default.aspx>

³⁰ UNCTAD (2016) "Directrices para la Protección del Consumidor" Recuperado de: https://unctad.org/es/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf



y otras entidades gubernamentales encargadas deben participar en los programas de educación³¹.

Los programas de capacitación dirigidos al consumidor y a las entidades encargadas de proveer bienes y servicios deben comprender lineamientos importantes de la protección del consumidor: a) Información nutricional, salud, enfermedades transmitidas por los alimentos e inocuidad de los alimentos; b) Riesgos de los productos o servicios; c) Etiquetado de los alimentos y/o productos en general; d) Legislación vigente, mecanismos para acceder a la solución de problemas y de obtener devolución o cambio de productos deteriorados, y entidades públicas y privadas de protección del consumidor³².

Además, en un contexto de primacía del cuidado, conservación y restauración del medio ambiente de cara a los compromisos internacionales del Acuerdo de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, es importante tener en cuenta la cooperación regional en materia de (i) elaborar estándares comunes respecto de la legalidad de las proclamas medioambientales, (ii) la elaboración de estudios científicos que sirvan para verificar la veracidad de las afirmaciones ambientales formuladas por las empresas en las proclamas, así como, (iii) la elaboración de un glosario regional común respecto a los términos más usados en las proclamas medioambientales tales como “eco”, “biodegradable”, “sostenible”, entre otros.

e. Servicios financieros y aeronáuticos: Crear programas de inclusión financiera y mejorar el acceso al crédito a través de los servicios bancarios tradicionales. Asimismo, se debe certificar que los prestadores de servicios financieros suministren información real, completa, clara y adecuada respecto de los productos financieros ofrecidos y su contratación esto ayudara a reducir las brechas de información entre las entidades financieras y los consumidores finales. Además, se debe promover comportamientos responsables por parte de los prestadores de servicios financieros, que fomenten un desarrollo sustentable de la oferta financiera y de una competencia leal³³.

Los Estados miembros deben destinar en las entidades encargadas de la defensa de los derechos de los consumidores, recurso humano y financiero que respalden el cumplimiento de las normas y faciliten las indemnizaciones para los consumidores si fuera necesario³⁴.

³¹ UNCTAD (2016) "Directrices para la Protección del Consumidor" Recuperado de: https://unctad.org/es/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf

³² UNCTAD (2016) "Directrices para la Protección del Consumidor" Recuperado de: https://unctad.org/es/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf

³³ SIC (2020) "Consumidores podrán reclamarle a empresas fuera de Colombia gracias a herramienta a la que adhirió la Superindustria" Recuperado de: <https://www.sic.gov.co/noticias/consumidores-podr%C3%A1n-reclamarle-empresas-fuera-de-colombia-gracias-herramienta-la-que-adhiri%C3%B3-la-superindustria>

³⁴ Ibídem



En cuanto a los servicios aeronáuticos en el servicio público de transporte aéreo de pasajeros, se debe garantizar el cumplimiento de los tiempos en los trayectos, la eficiencia, la seguridad, la calidad en el servicio y el acceso equitativo a las prestaciones de todos los servicios que se derivan del transporte aéreo. Además, en lo que respecta con el control de tráfico aéreo, los organismos encargados de cada Estado miembro tienen la competencia para normatizar las actividades comerciales de este servicio público e imponer sanciones a las aerolíneas, así como a las agencias de viajes que vendan paquetes vacacionales y tiquetes aéreos, asumiendo el cumplimiento de las normas aplicables en los reglamentos aeronáuticos de cada país³⁵.

g. Comercio transfronterizo: En este punto los Estados miembros deben proponer actividades concretas para que los gobiernos y las organizaciones encargadas simplifiquen los tramites comerciales y aduaneros y promuevan servicios de transporte eficientes y sostenibles, así como una legislación eficiente. Además, la simplificación de las operaciones de comercio transfronterizo, los puertos, las carreteras y las vías férreas son fundamentales para garantizar que los bienes se entreguen en buenas condiciones, a tiempo y a un precio justo³⁶.

En este sentido, es importante implementar la Recomendación de la UNCTAD en materia de prevención de la circulación internacional de productos conocidos como inseguros y fomentar la creación de procedimientos y mecanismos de cooperación tanto interinstitucional a nivel nacional como de cooperación internacional necesarios para generar un flujo constante, eficiente y efectivo que permita tomar medidas preventivas en relación con la circulación internacional de productos conocidos como inseguros que ponen en riesgo la vida, salud e integridad de los consumidores de la región.

Asimismo, se debe mejorar los tiempos y seguridad en el proceso de levante de mercancía y despacho y promover el buen funcionamiento e interoperabilidad de las Ventanillas Únicas de Comercio Exterior (VUCE), armonizar los datos de comercio exterior, impulsar la certificación de Operadores Económicos Autorizados (OEA) y la suscripción de Acuerdos de Reconocimiento Mutuo entre aduanas de los países miembros. Del mismo modo, promover el uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación en las operaciones comerciales, y el desarrollo de nuevas modalidades de comercio internacional en particular el de servicios, reconociendo el auge e importancia de este sector en el mundo³⁷.

³⁵ OACI (2020) "Medidas aplicadas para la reactivación y normalización de operaciones del sector aéreo 2020" Recuperado de https://www.icao.int/SAM/Documents/2020-VM4-COVID19/RV2%20DGAC_NE14%20MedidasAplicadasVENrr.pdf

³⁶ UNCTAD (s.f.) "UNCTAD: Logística comercial – Transporte y facilitación del comercio para el desarrollo" Recuperado de: <https://etradeforall.org/es/development-solution/unctad-trade-logistics-transport-trade-facilitation-development/>

³⁷ Parlamento Andino (2018) Marco Normativo para Impulsar la Facilitación del Comercio en la Región Andina