

recibido x. Damián VICK  
el 21-Set. 2015

**CONVENIO DE COOPERACION ENTRE LAS AGENCIAS INTEGRANTES DEL FORO IBEROAMERICANO DE AGENCIAS GUBERNAMENTALES DE PROTECCION AL CONSUMIDOR (FIAGC)**

Conste por el presente documento, el Convenio de Cooperación que celebran las agencias que suscriben el presente, en el marco del IX Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) realizado en la ciudad de Cusco.

**I- ANTECEDENTES**

1. El Foro Latinoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor FLAGC, surge en el 2001 en el marco del Diálogo Euro-latinoamericano de los Consumidores por el Desarrollo y la Democracia. Con la adhesión de España y Portugal en el 2006, las siglas de esta organización se modifican denominándose como el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor FIAGC.
2. El FIAGC tiene como objetivo promover la cooperación entre las agencias gubernamentales de protección al consumidor de Iberoamérica, a través del intercambio de información y experiencias en torno a temas de interés común, a fin de actuar con mayor eficacia y eficiencia en el desarrollo y mejoramiento de las políticas públicas de protección al consumidor de sus respectivos países, así como de establecer mecanismos de coordinación y colaboración institucional entre sus miembros.
3. En el año 2012, la Superintendencia de Industria y Comercio, como líder del Grupo de Trabajo para la Atención de Reclamaciones de Turistas, lanzó la propuesta de crear enlaces para los consumidores turistas extranjeros en la página web de las entidades de protección al consumidor de los miembros del FIAGC y en la página web en sí misma, que facilite y agilice el procedimiento para interponer y responder denuncias como para encontrar información relevante sobre sus derechos y deberes.
4. El turismo es actualmente una de las actividades más relevantes para el desarrollo económico ya que permite el desplazamiento de personas que facilitan el intercambio dinámico de bienes y servicios.

Por lo anterior los integrantes del FIAGC reconocen la necesidad de crear mecanismos adecuados para la atención de los consumidores turistas en el marco de relaciones transfronterizas en aras de consolidar un espacio de cooperación y colaboración que permita reforzar la protección otorgada al consumidor en cada país miembro.

5. Las agencias gubernamentales integrantes del FIAGC poseen actualmente un sistema de atención al consumidor cuyo objetivo general es registrar, gestionar y facilitar la solicitudes presentadas por los consumidores de manera presencial, a través de correo electrónico, página web y/o comunicación telefónica.

**II- OBJETIVO DEL CONVENIO**

opc  
Banco  
Polo  
[Handwritten signatures]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

El presente convenio tiene como objetivo principal establecer las bases generales de coordinación interinstitucional destinadas a favorecer el establecimiento de consultas y de atención de solicitudes, dentro del ámbito de competencia de las agencias cooperantes, en relación con la contratación y adquisición de bienes y servicios asociados con el consumo de servicios turísticos.

### III- OBJETIVOS ESPECIFICOS

3.1 Desarrollar un proceso destinado a facilitar la remisión de solicitudes dirigidas hacia cada una de las instituciones que celebran el presente convenio por parte de consumidores en los países cooperantes.

Las instituciones reconocen que el trámite de atención se inicia con su solicitud efectiva ante la institución competente para el conocimiento de la misma. En ese sentido, la gestión previa que realizan las agencias firmantes al cooperar en la remisión de la solicitud, consiste exclusivamente en facilitar que la misma sea remitida a la institución competente, sin que ello constituya la delegación de alguna de las funciones que cada una de dichas instituciones posee.

3.2 Establecer una relación de cooperación y coordinación entre las agencias cooperantes para que, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, faciliten a los consumidores la tramitación de sus solicitudes ante las autoridades competentes para el conocimiento de las mismas.

3.3 Difundir las acciones que las agencias cooperantes realizan en favor de los consumidores turistas, para promover la cultura de consumo y el respeto de los derechos de los consumidores.

### IV- COMPROMISO CONJUNTO

Las agencias cooperantes se comprometen a colaborar en la remisión de las solicitudes, respecto de los productos o servicios que fueron materia de una relación de consumo en el territorio de otro cooperante, facilitando su presentación formal y efectiva ante la institución que sea competente para el conocimiento y trámite de las mismas.

### V- ALCANCE

El presente convenio se implementará en todo el territorio de los países miembro del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC).

### VI- LEGISLACION APLICABLE

Las solicitudes presentadas en el marco del presente convenio se gestionarán y tramitarán de acuerdo a la legislación del país en el que se ha desarrollado la relación de consumo y/o donde se hizo uso efectivo de los servicios turísticos objeto de la solicitud.

### VII- DIFUSIÓN

*Handwritten signature and initials*

*Handwritten signature and initials*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

Toda actividad de difusión del presente convenio será acordada por Las Partes quienes definirán los medios y recursos a utilizar, de modo que los ciudadanos de los países reciban información sobre el presente convenio.

**VIII- NATURALEZA DEL CONVENIO**

El presente convenio se circunscribe en el ámbito de las funciones y competencias atribuidas a las entidades que intervienen en el mismo, por sus respectivas legislaciones nacionales. En tal sentido, no acarrea la responsabilidad de sus respectivos Estados, ni genera efecto alguno en el ámbito internacional.

**IX- SOBRE LA ADHESION POSTERIOR DE OTROS PAISES**

La suscripción del presente documento no limita la posibilidad que otros países puedan adherirse al presente con posterioridad a la suscripción del presente documento.

**X- DE LOS COORDINADORES Y CONTRAPARTES TECNICAS**

Los países se comprometen a remitir la identidad de los coordinadores locales en el plazo de un mes contado desde la suscripción del presente convenio a la presidencia pro tempore 2015-2016 del FIAGC.

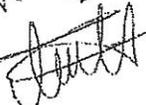
**XI- PLAZO**

El presente Convenio entrará en vigor a partir de la fecha de su firma y continuará vigente por un periodo de (1) año, prorrogable por periodos de igual duración salvo que Las Partes manifiesten su decisión de darlo por terminado.

Suscrito en la ciudad de Cusco el 18 de septiembre de 2015.

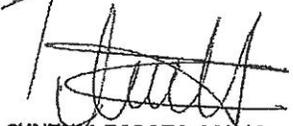
  
HEBERT TASSANO VELOCHAGA  
Presidente del Consejo Directivo  
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual  
(INDECOPI)  
Perú

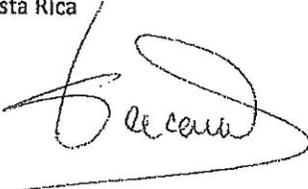
PABLO FELIPE ROBLEDO DEL CASTILLO  
Superintendente de Industria y Comercio  
Colombia

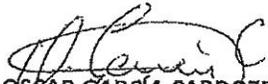

  
P.P.  
**JULIANA PEREIRA DA SILVA**  
Secretaría Nacional do Consumidor  
Ministerio de Justicia  
Brasil

  
**ANDRÉS EUGENIO HERRERA TRONCOSO**  
Subdirector Jurídico y de Consumo Financiero  
Servicio Nacional del Consumidor - SERNAC  
Chile

  
**CYNTHIA ZAPATA CALVO**  
Directora de la Dirección de Apoyo al Consumidor  
Ministerio de Economía, Industria y Comercio  
Costa Rica

  
**SILVIA LORENA ESCOBAR SANTOS**  
Directora de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO  
Ministerio de Economía  
Guatemala

**LORENA MARTINEZ RODRIGUEZ**  
Procuradora Federal del Consumidor - PROFECO  
México

  
**OSCAR GARCÍA CARDOZE**  
Administrador de la Autoridad De Protección Al Consumidor y Defensa De La Competencia  
Panamá







**ENRIQUE ANTONIO BORDÓN OVELAR**  
Ministro Secretario  
Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario - SEDECO  
Paraguay

**ALTAGRACIA PAULINO**  
Directora Ejecutiva  
Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor – PRO CONSUMIDOR  
República Dominicana

**ANA MARÍA SANCHEZ RODRÍGUEZ**  
Directora del Área de Defensa al Consumidor  
Dirección General de Comercio - Ministerio de Economía y Finanzas  
Uruguay

**JOHANA PALLAS**  
Defensora del Pueblo Subrogante *Adjunta de Usuarios y Consumidores*  
Defensoría del Pueblo  
Ecuador