

## **X Reunión del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC)**

Hotel Occidental Grand Papagayo, Salón 4  
Guanacaste, Costa Rica  
14 a 15 de setiembre de 2016

Miércoles 14 de setiembre de 2016

08:30	<i>Registro de Participantes</i>
09:00	<b>Bienvenida</b> Welmer Ramos González <i>Ministro de Economía, Industria y Comercio (MEIC), Costa Rica</i>
09:10	<b>Instalación del Foro y Apertura</b> Cynthia Zapata Calvo <i>Directora de Apoyo al Consumidor, MEIC, Costa Rica</i>
09:20	<b>Informe de Gestión de la Secretaría</b> Marycruz Goñi Díaz <i>Dirección de Apoyo al Consumidor, MEIC, Costa Rica</i>
09:40	<b>Informe de Gestión de la Presidencia Saliente</b> Hebert Tassano <i>Presidente, Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), Perú</i>
10:10	<i>Café</i>
10:25	<b>Seguimiento de Acuerdos de la Declaración de Cusco</b> Hebert Tassano <i>Presidente, Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), Perú</i>  I. Relanzamiento del portal web <a href="http://www.fiagc.org">www.fiagc.org</a> (Acuerdo II). II. Resultados de la encuesta sobre asociaciones de consumidores (Acuerdo III). III. Propuesta de reforma de los estatutos (Acuerdo VI). IV. Creación de una Secretaría Técnica Permanente (Acuerdo V).
11:00	<b>Discusión y Toma de Acuerdos</b>
11:20	<b>Reporte de Grupos de Trabajo:</b>  a) Consumidor Turista (liderado por Brasil)

	<p>b) Elaboración de un Plan Estratégico 2016-2020 (liderado por Guatemala)</p> <p>Presidencia brindará informe sobre avance según reporte de países líderes)</p>
11:50	<p><b>Grupo de Trabajo de Acciones Colectivas</b> Ricardo Loyola <i>Subdirector de Mercados y Consumo, Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Chile</i></p>
12:10	<p><b>Discusión y Toma de Acuerdos</b></p>
12:30	<p><i>Fotografía Grupal</i></p>
12:40	<p><i>Almuerzo</i></p>
13:40	<p><b>Atlas de Protección al Consumidor en Temas de Telecomunicaciones</b> Carlos Ponce Beltrán <i>Subprocurador de Telecomunicaciones, Profeco, México</i></p>
14:10	<p><b>Establecimiento de prioridades y agenda de trabajo para la Presidencia Costa Rica 2016-2017: sesiones de trabajo grupales</b></p> <p>Los participantes se dividirán en tres grupos y podrán participar en dos de las tres sesiones. Cada sesión tendrá una duración de quince minutos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temáticas para la ejecución de investigaciones conjuntas <u>Moderador:</u> Kattia Chaves <i>Dirección de Apoyo al Consumidor, MEIC, Costa Rica</i></li> <li>• Maneras de abordar la resolución de controversias transfronterizas <u>Moderador:</u> Yorleny Rojas <i>Dirección de Apoyo al Consumidor, MEIC, Costa Rica</i></li> <li>• Estrategias para optimizar la comunicación a lo interno del FIAG <u>Moderador:</u> Dora López <i>Dirección de Apoyo al Consumidor, MEIC, Costa Rica</i></li> </ul>
15:10	<p><i>Café</i></p>

15:25	<b>Reporte de resultados y conclusiones de las sesiones de trabajo grupales</b> Cynthia Zapata Calvo <i>Directora de Apoyo al Consumidor, MEIC, Costa Rica</i>
16:00	<i>Fin de la Jornada</i>

Jueves 15 de setiembre de 2016

09:00	<p><b>Panel: Actividades de organismos internacionales de interés para el FIAGC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Próximas reuniones del Comité de Políticas de Consumidor (COPOLCO) de la ISO Felipe Calvo Villalobos <i>Coordinador de Procesos de Normalización Nacional, INTECO.</i></li> <li>• Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la OEA Betilde Muñoz-Pogossian <i>Secretaría de Acceso a Derechos y Equidad, OEA</i></li> <li>• Grupo Intergubernamental de Expertos (IGE) y divulgación de las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor Juan Luis Crucelegui <i>Jefe de fortalecimiento de capacidades y servicios consultivos del Departamento de Políticas de Competencia y Consumidor de la UNCTAD</i></li> </ul>
10:30	<i>Café</i>
10:45	<p><b>Declaración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor de las Naciones Unidas</b> Antonino Serra <i>Global Programme Manager, Consumer Justice and Protection, Consumers International</i></p>
11:15	<p><b>Puesta en marcha de la iniciativa FTC-Dirección de Apoyo al Consumidor: Seminarios Web (Webinars)</b> Michael Panzera <i>Federal Trade Commission (FTC), Estados Unidos</i> Cynthia Zapata Calvo <i>Directora de Apoyo al Consumidor, MEIC, Costa Rica</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado de encuestas temáticas</li> <li>• Informe de los primeros webinars</li> </ul>
11:45	<p><b>Objetivos de la Presidencia para el periodo 2016 - 2017</b> Cynthia Zapata <i>Directora de Apoyo al Consumidor, MEIC, Costa Rica</i></p>
12:15	<b>Revisión de la Declaración de Guanacaste</b>

12:45	<b>Clausura de la X Reunión del FIAGC</b> Cynthia Zapata Calvo <i>Dirección de Apoyo al Consumidor, Costa Rica</i>
13:00	<i>Almuerzo</i>
14:00	<b>Firma del Acta</b>
14:15	<i>Fin de la Jornada</i>