



## ACUERDO DE COORDINACIÓN Y COOPERACIÓN REGIONAL.

ENTRE EL INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PRO CONSUMIDOR) DE REPÚBLICA DOMINICANA; LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR DE EL SALVADOR; LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA DE GUATEMALA; LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DE HONDURAS; LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO) DE PANAMÁ; LA DIRECCIÓN DE APOYO AL CONSUMIDOR DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO (MEIC) DE COSTA RICA Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS (DIPRODEC) DE NICARAGUA.

Para todos los fines y consecuencias del presente acuerdo, cuando EL INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PRO CONSUMIDOR) DE REPÚBLICA DOMINICANA, representado por su Director Ejecutivo; la DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR DE EL SALVADOR, representada por su Presidente; la DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR COMO UNA DEPENDENCIA DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA DE GUATEMALA, representada por su Director; LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE HONDURAS, representada por su Director General; LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA DE PANAMÁ, representada por su Administrador General y Representante Legal; LA DIRECCIÓN DE APOYO AL CONSUMIDOR DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO DE COSTA RICA; representado por el Ministro; y LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS O USUARIAS DE NICARAGUA (DIPRODEC), representada por su Director General, sean designados conjuntamente se denominarán LAS PARTES.

### PREÁMBULO

**CONSIDERANDO** la Declaración de la XXX Reunión Ordinaria de los Jefes de Estado y de Gobierno de los Países del Sistema de la Integración Centroamericana del 29 de junio de 2007, en la cual recibieron con satisfacción el Acuerdo de Creación del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor y establecieron que *"se constituirá como un mecanismo de la integración regional en pro del bienestar de los consumidores centroamericanos"*.

**CONSIDERANDO** las finalidades por las cuales fue creado el Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO), establecidas en el Artículo 2 del Convenio Constitutivo, particularmente el literal d), se establece la importancia de *"Contribuir desde su ámbito de acción a los procesos de integración económica y social de la región"*, y tutelar los derechos de los consumidores. La Institución persigue armonizar las políticas públicas y los esfuerzos de los gobiernos de Centroamérica en materia de protección al consumidor.



**CONSIDERANDO**, que la aplicación efectiva de las respectivas legislaciones nacionales en materia de protección al consumidor es de interés público y fundamental para el funcionamiento eficiente de los establecimientos comerciales y el bienestar de los consumidores y usuarios de los países partes.

**CONSIDERANDO** la importancia que tiene para la economía de los países firmantes, la realización de actividades para la promoción de los derechos y protección de los consumidores en sus respectivos territorios.

**POR CUANTO: LAS PARTES** reconocen que la colaboración mutua constituye uno de los principios básicos de la cooperación internacional, como uno de los mecanismos más eficaces para impulsar procesos de desarrollo dinámico y sustentable que se ajusten a los cambios y exigencias de la época.

**POR CUANTO: LAS PARTES** son Instituciones determinadas a definir acciones conjuntas con el objetivo de fomentar una cultura de consumo responsable en las comunidades, estimular mejores prácticas comerciales, así como la vinculación con otras entidades públicas-privadas, todo lo cual repercutirá positivamente en los consumidores de la región.

**POR CUANTO:** Asimismo, **LAS PARTES** contribuyen con sus respectivas misiones, a propiciar el desarrollo de las comunidades locales, ejecutando acciones para asegurar y promover el bienestar social, económico y la prestación de servicios eficientes y de calidad a todos los ciudadanos, manteniendo el interés de impulsar y ejecutar programas de educación y formación de los consumidores o usuarios en procura de empoderarlos sobre sus derechos en materia de consumo.

**POR CUANTO: LAS PARTES** consideran que el presente acuerdo constituye un mecanismo eficaz para impulsar de forma coherente e integral las transformaciones que requieren los países firmantes.

**POR TANTO**, y en el entendido de que el anterior preámbulo forma parte integrante del presente acuerdo, **LAS PARTES**,

### **HAN ACORDADO Y PACTADO LO SIGUIENTE:**

**ARTÍCULO 1. OBJETIVO.** - El objetivo de este acuerdo es establecer, entre las partes, las bases y líneas de trabajo conjuntas entre las instituciones partes, desde el momento de su firma hasta el establecimiento de relaciones de otro tipo, si se entendiera y fuese de común acuerdo de **LAS PARTES** para:

- a) Crear mecanismos conjuntos que permitan promover y fortalecer la defensa y protección de los derechos de los consumidores de los países de la región de Centroamérica y República Dominicana;



- b) Establecer las bases generales de coordinación interinstitucional que facilite la actuación efectiva de manera permanente en la atención de casos de protección al consumidor;
- c) Favorecer el establecimiento de servicios de consulta y de mecanismos extrajurídicos de solución de diferencias transfronterizas, dentro del ámbito competencial de las administraciones de protección al consumo de los países Parte, en la contratación y adquisición de bienes y servicios en los que estén implicados consumidores y empresas radicadas en los países de Centroamérica y República Dominicana;
- d) Desarrollar e intensificar las relaciones entre las agencias gubernamentales de protección al consumidor de Centroamérica y República Dominicana por medio de la tutela efectiva de los derechos de los consumidores de la región;
- e) Impulsar la participación de la sociedad civil en la promoción y protección de los derechos de los consumidores en el ámbito regional;
- f) Contribuir desde su ámbito de acción a los procesos de integración económica y social de la región;
- g) Promover la cooperación y coordinación entre la región Centroamericana y República Dominicana, sobre los asuntos que sean materia de su competencia y mutuo interés;
- h) Intercambiar políticas institucionales, mecanismos de resolución de conflictos, informaciones relativas a la legislación, mecanismos de observancia y vigilancia de los establecimientos comerciales, procedimientos sancionatorios e innovaciones correspondientes a la aplicación de la ley de protección de los derechos del consumidor.

**ARTÍCULO 2.** Las Partes declaran su intención de establecer actividades conjuntas a través de capacitaciones, seminarios, conferencias, pasantías y asesorías que se podrán replicar en los países de la región Centroamericana y República Dominicana.

**ARTICULO 3.** Las Partes acuerdan prestarse asistencia mutua para aprovechar sus experiencias y fortalecer la aplicación de su legislación y política de protección al consumidor. Todas las actividades de intercambio de experiencias en calidad de asistencia técnica que se desarrollen bajo este acuerdo, están sujetas a disponibilidad de fondos presupuestarios para cada firmante.

**ARTÍCULO 4.** Las Partes podrán realizar consultas sobre temas relacionados al derecho de consumo o cuando se evidencie la realización de infracciones a los derechos de los consumidores en uno de los países firmantes con efecto en el de otro firmante.

La solicitud de consulta debe indicar las razones por las que se requieren y si existen plazos para su absolución. La parte solicitada se comprometerá en atender la consulta en el plazo indicado o en el breve plazo posible, en caso de no quedar indicado.



**ARTÍCULO 5. RESPONSABILIDAD. Las Partes.** - Entre las principales responsabilidades de **Las Partes** se encuentran:

Elaborar conjuntamente un plan de trabajo que comprenderá las diferentes acciones estratégicas para garantizar la protección de los derechos de los usuarios y consumidores de los países de la región Centroamericana y República Dominicana en diferentes áreas, tales como:

- a) Facilitar la gestión de quejas o reclamos en compras presenciales o virtuales realizadas con proveedores domiciliados en los países de la región Centroamericana y República Dominicana; tomando en consideración las normativas legales y reglamentarias de cada país en cuanto a las leyes de protección al consumidor y otras que apliquen.
- b) Establecer mecanismos para la atención oportuna y efectiva de los consumidores, seguimiento a quejas y denuncias de estos;
- c) Difundir información relevante de casos resueltos en los medios de comunicación masiva;
- d) Mantener jornadas de capacitación del personal técnico relacionadas a las atenciones e intercambio de experiencias exitosas en la resolución de casos;
- e) Emitir informes de resultados de las acciones realizadas, las cuales intercambiarían en los tiempos que establezcan de mutuo acuerdo;
- f) Generar de forma conjunta materiales educativos para la divulgación de los derechos y ejercicio de los mismos, por parte de las instituciones pertenecientes a CONCADECO;

**LAS Partes** no tendrán responsabilidad civil por los daños y perjuicios que pudieran derivarse en caso de incumplimiento total o parcial del presente acuerdo.

**ARTÍCULO 6. SOLUCIÓN PACÍFICA DE CONTROVERSIAS. Las Partes** se comprometen a realizar sus mejores esfuerzos para resolver de común acuerdo cualquier conflicto, desacuerdo, diferencias o faltas de entendimiento que pudieran surgir en la interpretación del presente acuerdo o en la planificación y ejecución de los trabajos por las instancias administrativas que correspondan.

**ARTICULO 7. Las Partes** acuerdan no hacer uso, sin obtener primero permiso por escrito de la otra parte, del nombre, marca, o cualquier otro signo distintivo que pueda insinuar relación con la otra institución.

En particular, ninguna de **Las Partes** deberá incluir en su web o en cualquier otro material, cualquier símbolo de referencia, descripción, o documento que se refiera o esté diseñado para representar a la otra parte sin su autorización emitida por escrito.

**ARTÍCULO 8. MODIFICACIONES Y ENMIENDAS.** - Los términos del presente acuerdo podrán ser modificados o enmendados por mutuo consentimiento entre **Las Partes** mediante adenda, y



el intercambio de notas para las Partes que así lo requieran, el cual registrará a partir de su suscripción sobre los tópicos especificados en el mismo.

A los fines de que la parte interesada pueda realizar enmiendas o modificaciones, esta deberá notificar por escrito a la otra parte solicitando su aprobación, con un plazo de antelación de sesenta (60) días, no pudiendo dicha modificación interrumpir los proyectos en ejecución bajo dichos términos.

Las enmiendas y modificaciones que se realicen al presente acuerdo no podrán interrumpir o modificar los proyectos y trabajos que se encuentren en ejecución, salvo pacto moral en contrario entre las partes.

**ARTÍCULO 9. VIGENCIA.** - El presente acuerdo entrará en vigor a la fecha de la suscripción del mismo, y para las Partes que así lo requieran, a la fecha en que se comuniquen a través del intercambio de notas.

Tendrá una vigencia indefinida.

Cualquiera de las Partes podrá, en todo momento comunicar a la otra su decisión de dar por terminado el presente acuerdo con quince días de anticipación. Para los países que así lo requieran se debe comunicar a través del intercambio de notas.

La terminación del acuerdo no afectará la conclusión de los objetivos acordados y pactados en el artículo 1.

En fe de lo anterior, los abajo firmantes ratifican y firman el día veintinueve (29) del mes de septiembre del año dos mil veintitrés (2023).

INSTITUCIÓN	REPRESENTANTE	FIRMA
Instituto Nacional de Protección de los Derechos Del Consumidor (Pro Consumidor) República Dominicana	República Dominicana Eddy Acosta	
Defensoría del Consumidor El Salvador	Ricardo Salazar	
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) del Ministerio de Economía de Guatemala	Ginesto Chávez	
Dirección General de Protección Al Consumidor de La Secretaría De Desarrollo Económico de Honduras	Cynthia Sarahí Artigao Pórtillo	
Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa De La Competencia (ACODECO). Panamá	ANDRÉS ALEXANDER	



<b>La Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC). Costa Rica</b>		<i>Franisco Jumb H</i>
<b>Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias (DIPRODEC). Nicaragua</b>		

