

DECLARACIÓN DE AGENCIAS IBEROAMERICANAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, ANTE LA PANDEMIA DE COVID-19

Consecuente con la declaración de pandemia mundial de **COVID-19** de la Organización Mundial de la Salud (OMS) el pasado 11 de marzo de 2020, cuya propagación global registra a la fecha más de 167,311 casos confirmados y 6,606 muertos en más de 152 países, el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) expresa:

1. Que de acuerdo a lo prescrito en los marcos legales de las distintas agencias de protección al consumidor que integran el FIAGC, continuaremos protegiendo los derechos e intereses de las personas consumidoras con el fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica de los consumidores en sus relaciones con los proveedores de bienes y servicios.
2. Que las agencias del FIAGC, dentro de sus marcos normativos y competencias, venimos redoblando nuestras acciones y medidas para coadyuvar a la transparencia de la información respecto de alimentos, medicamentos y productos esenciales, para satisfacer el consumo nacional de las personas consumidoras durante el período de emergencia por la propagación global del **COVID-19 y combatir las prácticas abusivas que puedan perjudicar los derechos e intereses de las personas consumidoras.**
3. Que esta pandemia constituye una prioridad de Estado en cada uno de los países miembros del FIAGC, por tanto, es urgente establecer las articulaciones que permitan convocar y concientizar a los distintos proveedores de alimentos, medicamentos y productos esenciales, para que adopten las medidas administrativas y/o de regulación pertinentes orientadas a evitar la especulación y el acaparamiento, con el fin de proteger la economía familiar de los consumidores y que no se produzca el alza de precios, como así también resolver los reclamos y posibles conflictos que puedan suscitarse en las relaciones de consumo de manera justa y eficaz
4. Que es importante hacer un llamado a la reflexión a las personas consumidoras para que se abstengan de realizar compras por "temor al desabastecimiento", y que tengan en cuenta las necesidades de los demás, realizando un consumo racional en función de las necesidades de su grupo familiar y, evitar la acumulación compulsiva de productos alimenticios en exceso. La escasez de estos productos podría incrementar los precios, lo cual afecta a las personas que se encuentran en estado de vulnerabilidad (adultos mayores, enfermos, poblaciones indígenas, entre otras). Se recomienda privilegiar el uso de canales de compras por internet y no anticiparse a las medidas, como la cuarentena, ya que, si todas las familias se abastecen simultáneamente para al menos dos semanas, los stocks y procesos de distribución no darán abasto.
5. Que las personas consumidoras deben informarse respecto a la evolución de **COVID-19** estrictamente por medio de fuentes oficiales de información de sus respectivos países; así mismo las agencias de protección al consumidor reforzaremos las recomendaciones dadas por las autoridades sanitarias de

cada país a efectos de evitar el consumo desmedido de artículos de aseo de higiene personal, medicamentos, mascarillas y guantes.

6. Asimismo, es importante recordar que este es un momento en que los consumidores deben permanecer en casa y salir estrictamente en caso sea necesario. El aislamiento social en las primeras semanas de haber aparecido el primer caso en nuestros países, permite que no se dispare de forma exponencial el número de casos y se contagien más ciudadanos y ciudadanas. En ese sentido, si tiene síntomas, informe a su sistema de salud por medio de los canales oficiales, no sature los establecimientos de salud y permita que los casos graves sean atendidos de forma oportuna.
7. Por tratarse primordialmente de tema de salud pública, los órganos de protección al consumidor deben orientar a los consumidores acerca de sus derechos en el contexto de las recomendaciones del sector de salud de cada país y de la OMS, promoviendo el sentido común, la prudencia en las relaciones de consumo, así como el alcance de acuerdos amistosos de resolución de litigios o conflictos, a mediano y largo plazo, de los consumidores y del sector productivo.
8. Finalmente, tomar en cuenta que esta situación mundial afecta no sólo a las personas consumidoras, sino también a los gremios empresariales y su fuerza de trabajo. En ese sentido, se hace un llamado a la calma y la solidaridad, a efectos de garantizar menores impactos a las economías de nuestros países.

Por tanto, en este momento de crisis global, los países que conformamos el FIAGC hacemos un llamado a garantizar, los derechos e intereses de las personas consumidoras, y el bien común de la sociedad sobre el interés particular, teniendo en cuenta que esta es una oportunidad para superar de manera unida los efectos e impactos derivados de **COVID-19**.