

MEMORÁNDUM DE ENTENDIMIENTO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LAS BASES DE UNA PLATAFORMA VIRTUAL DE GESTIÓN DE CONTROVERSIAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR DE LA REPÚBLICA DE CHILE, LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS Y EL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) de la República de Chile, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de la República de Colombia, la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) de los Estados Unidos Mexicanos y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) de la República del Perú, en adelante denominados como “los Participantes”;

CONSIDERANDO la Declaración de Paracas, suscrita en Paracas, Perú, el 3 de julio de 2015;

SUBRAYANDO las relaciones de cooperación y amistad existentes entre los Participantes, y su compromiso con la protección y promoción de los derechos de los consumidores;

ALENTADOS por el deseo de ampliar la cooperación entre los Participantes en favor de la protección de los derechos de los consumidores, reconociendo que la información, divulgación, educación y apoyo conforman las principales acciones de prevención en las relaciones de consumo;

TOMANDO EN CONSIDERACIÓN su función de orientar e informar al consumidor con el objeto de facilitarle un mejor acceso y conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, y

CONVENCIDOS que el desarrollo de acciones conjuntas en materia de defensa del consumidor favorecerá la protección de los consumidores y fortalecerá la confianza entre los Participantes en la aplicación de las legislaciones de sus respectivos Estados;

Han alcanzado el siguiente entendimiento:

I: Objetivo

1. El presente Memorándum de Entendimiento tiene como objetivo establecer las bases para la creación de una Plataforma Virtual de Gestión de Controversias en línea, en adelante denominada “la Plataforma”, la cual permitirá establecer un esquema de cooperación, asistencia mutua e intercambio de información, a fin de fortalecer y mejorar la orientación, protección y defensa de los consumidores de los Estados de los Participantes.
2. La cooperación entre los Participantes se desarrollará a través del Subgrupo de Protección al Consumidor de la Alianza del Pacífico, en adelante denominado “el Subgrupo”.
3. La Plataforma facilitará el acceso y acercamiento al procedimiento de gestión de controversias transfronterizas a los consumidores de los Estados de los Participantes mediante el uso de tecnologías de la información, haciendo más eficiente la gestión de controversias y evitando las demoras propias de los procedimientos tradicionales, favoreciendo así la celeridad que el uso de la tecnología hace posible.
4. Para alcanzar este objetivo, los Participantes harán sus mejores esfuerzos para llevar a cabo las acciones siguientes:
 - (a) facilitar la conciliación de los intereses de consumidores y proveedores a través de un procedimiento célere, gratuito, en línea, amigable y de fácil acceso para las partes involucradas, evitando las demoras propias de los procedimientos tradicionales, favoreciendo la rapidez otorgada por el uso de las nuevas tecnologías;
 - (b) implementar un módulo virtual de gestión de controversias en línea, a través del cual, los consumidores de los Estados de los Participantes puedan encontrar una gestión a las controversias transfronterizas derivadas de la adquisición de bienes o contratación de servicios en cualquiera de dichos Estados;
 - (c) reducir los costos que implica para consumidores y proveedores adelantar un procedimiento de manera presencial, haciendo más eficiente el servicio público, evitando esperas y desplazamientos innecesarios por parte de los ciudadanos en la obtención de un servicio por parte de las autoridades de los Estados de los Participantes;
 - (d) fomentar el aspecto ecológico-sustentable de la Plataforma, que evite la utilización de consumibles, constituyendo un paso favorable para lograr una administración pública consciente por la sostenibilidad y el medio ambiente;

- (e) impulsar el compromiso de las instituciones gubernamentales encargadas de proteger los derechos de los consumidores;
- (f) fomentar la cooperación regional para la protección de los consumidores en los Estados Miembros de la Alianza del Pacífico;
- (g) buscar el equilibrio en las relaciones de consumo, y
- (h) promover el consumo responsable en las esferas individual, social y medio ambiental.

II: Actividades de Cooperación

1. La cooperación entre los Participantes podrá incluir, pero no estará limitada, a las siguientes actividades:
 - (a) desarrollar un módulo virtual que permita la gestión de controversias de consumo, tramitación del procedimiento y seguimiento de los casos haciendo uso de las tecnologías de información y comunicación;
 - (b) coordinar a los equipos técnicos de los Participantes con el propósito de desarrollar procedimientos y herramientas tecnológicas para llevar a cabo la gestión virtual de controversias;
 - (c) coordinarse para definir conjuntamente las estrategias de difusión sobre la implementación del módulo virtual de solución de controversias en línea;
 - (d) intercambiar información relevante que se encuentre a su alcance, relacionada con la solución de controversias en línea;
 - (e) participar en reuniones de trabajo que deriven de la realización del objeto del presente Memorándum de Entendimiento;
 - (f) compartir sus experiencias y conocimientos respecto del procedimiento de solución de controversias;
 - (g) intercambiar información sobre el marco legal y reglamentario de cada uno de los Participantes, así como de políticas y mecanismos implementados en materia de protección al consumidor;
 - (h) elaborar e intercambiar materiales informativos, campañas o programas de medios de conciliación de controversias entre proveedores y consumidores, y
 - (i) cualquier otra actividad acordada por escrito entre los Participantes.
2. La operación del presente Memorándum de Entendimiento no estará condicionada a que los Participantes cooperen en todas las actividades de cooperación a las que se refiere este Memorándum.

III: Competencia

Los Participantes se comprometen a llevar a cabo las acciones y actividades de cooperación con absoluto respeto a sus competencias, directivas institucionales y legislación aplicable.

IV: Seguimiento

La responsabilidad del seguimiento recaerá en el coordinador del Subgrupo, quien realizará el seguimiento de las acciones y actividades de cooperación previstas en el presente Memorándum de Entendimiento.

V: Protección de la Información

1. Cada Participante deberá proteger la integridad de toda la información que le sea proporcionada por cualquiera de los Participantes, en los términos del presente Memorándum de Entendimiento.
2. No obstante, el Participante que pretenda difundir la información intercambiada, con motivo del ejercicio de sus atribuciones, deberá obtener previamente el consentimiento por escrito del Participante que la haya proporcionado y a su vez el Participante que suministre la información deberá contar con la autorización del titular de dicha información para difundirla. Los Participantes se comprometen a utilizarla exclusivamente para el objetivo señalado en el presente Memorándum de Entendimiento.
3. Los Participantes acuerdan que por ningún motivo divulgarán información que involucre datos personales.
4. La operación del presente Memorándum de Entendimiento estará sujeta a las legislaciones sobre protección de datos personales de los Estados de los Participantes.

VI: Financiamiento

Los gastos que se generen en virtud del presente Memorándum de Entendimiento serán sufragados por los Participantes, de conformidad con la disponibilidad presupuestaria de cada uno de ellos y lo dispuesto en las legislaciones de sus respectivos Estados.

VII: Entrada y Salida de Personal

1. Cada Participante realizará las gestiones pertinentes ante sus autoridades competentes, a fin de que se otorguen las facilidades necesarias para la entrada, estancia y salida del personal que en forma oficial intervenga en las actividades de cooperación que se deriven del presente Memorándum de Entendimiento.
2. Este personal se someterá a la legislación y disposiciones migratorias, fiscales, aduaneras, sanitarias y de seguridad nacional vigentes en el Estado receptor y no podrá dedicarse a ninguna actividad ajena a sus funciones sin la previa autorización de las autoridades competentes.

VIII: Relación Laboral

El personal designado por cada uno de los Participantes para la ejecución de las actividades de cooperación derivadas del presente Memorándum de Entendimiento, continuará bajo la dirección y dependencia de la institución a la que pertenezca, por lo que no se crearán relaciones de carácter laboral con el otro Participante, al cual en ningún caso se considerará como empleador solidario de dicho personal.

IX: Consultas

Los Participantes podrán celebrar consultas para atender cualquier situación relacionada con la interpretación o aplicación del presente Memorándum de Entendimiento.

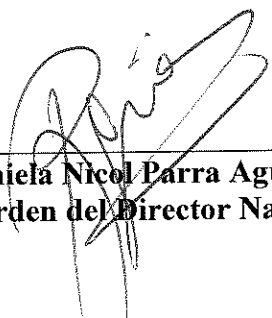
X: Disposiciones Finales

1. El presente Memorándum de Entendimiento surtirá efectos a partir de la fecha de su firma y tendrá una vigencia de dos (2) años.
2. Los Participantes podrán renovar el presente Memorándum de Entendimiento por periodos de igual duración, previa evaluación, a menos que cualquiera de ellos decida darlo por terminado, mediante notificación escrita dirigida a los demás Participantes con treinta (30) días calendario de anticipación.
3. El presente Memorándum de Entendimiento podrá ser modificado por mutuo consentimiento de los Participantes, por escrito, especificando la fecha en que surtirán efectos tales modificaciones.
4. La terminación del presente Memorándum de Entendimiento no afectará la conclusión de las acciones y actividades de cooperación que hubieran sido formalizadas durante su vigencia.

5. El presente Memorándum de Entendimiento pretende crear un marco de cooperación entre los Participantes, mas no creará efectos vinculantes bajo el derecho internacional.

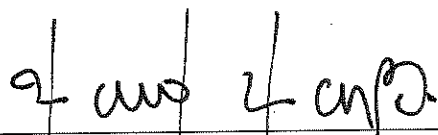
Firmado en la Ciudad de Guadalajara, Jalisco, el veinticinco de octubre de dos mil diecisiete, en cuatro ejemplares originales en idioma español siendo ambos textos igualmente válidos.

**Por el Servicio Nacional del Consumidor
de la República de Chile**



**Daniela Nicol Parra Agüero
Por orden del Director Nacional**

**Por la Superintendencia de Industria y
Comercio de la República de Colombia**



**María José Lamus Becerra
Directora de Investigaciones de
Protección del Consumidor**

**Por la Procuraduría Federal del
Consumidor de los Estados Unidos
Mexicanos**



**Rogelio Cerda Pérez
Procurador**

**Por el Instituto Nacional de la Defensa
de la Competencia y de la Protección de
la Propiedad Intelectual de la República
del Perú**



**Ivo Sergio Gagliuffi Piercechi
Presidente del Consejo Directivo**