

# EL DESAFÍO DE PROTEGER A LOS CONSUMIDORES DE LOS PRODUCTOS POCO SEGUROS UNA IMAGEN GLOBAL



## RESUMEN EJECUTIVO

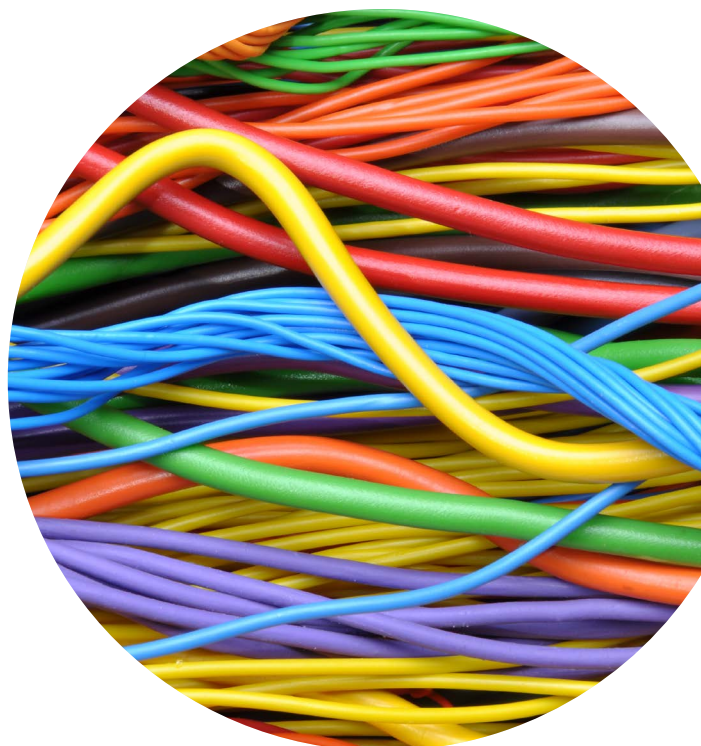
En este informe se ponen de relieve importantes variaciones en la forma en que se protege a los consumidores de los productos poco seguros en los distintos países, algo que se traduce a nivel general como un sistema fragmentado que debe esforzarse por responder con eficacia a los desafíos para la seguridad de los productos en el siglo XXI. Las conclusiones, que se basan en un estudio realizado por Consumers International entre 132 organizaciones distribuidas en 100 países en todo el mundo (véase 1.1 “Nuestra investigación”), revela los bajos niveles de satisfacción con respecto a la situación actual,

**donde apenas el 13 % de los encuestados opina que en su país la legislación sobre seguridad de los productos funciona en forma adecuada.**

Los marcos sobre seguridad de los productos están mucho más desarrollados en algunos países que en otros, y todos tienen sus propias dificultades. A esto se suma, sin embargo, el hecho de que todos enfrentan los desafíos impuestos por los recientes avances tecnológicos que han transformado la forma en que se diseñan, producen y comercializan los productos de consumo, lo que dispara la seguridad de los productos de vuelta en la agenda de protección de los consumidores. El desarrollo de las cadenas internacionales de suministro y del comercio electrónico han abierto un nuevo mercado global para los productos de consumo, creando desafíos sin precedentes para los sistemas reglamentarios y de vigilancia del mercado, que en un principio estaban configurados para desenvolverse en los niveles nacionales o regionales. Los avances tecnológicos han producido el ingreso de nuevos productos al mercado, y han llevado a cambios fundamentales en los productos ya existentes, tales como

los juguetes y electrodomésticos con conexión a Internet. Si bien estos avances tecnológicos aportan ventajas para los consumidores, también han generado nuevos riesgos al exponer las vulnerabilidades de los actuales marcos de protección de los consumidores, las que deben abordarse. Nuestra investigación identifica los desafíos y mejoras prioritarias que son comunes en tres áreas fundamentales.

En primer lugar, con el fin de reducir al mínimo los perjuicios para los consumidores, es necesario mejorar la seguridad de los productos antes de que estos lleguen al mercado. La mayor parte de los encuestados dijo contar con legislaciones que tratan la seguridad de los productos en sus países, si bien hubo un acuerdo generalizado en cuanto a que estas necesitan fortalecerse y desarrollarse más. Sus comentarios revelaron enormes variaciones en las definiciones, criterios y ámbitos, y pusieron de relieve la necesidad de que se impongan normas y orientaciones más claras a la forma de desarrollar productos seguros. Un mayor aprovechamiento de las orientaciones internacionales (por ejemplo, de la OCDE, las Directrices de Naciones Unidas de protección del consumidor [DNUPC] y las normas de la Organización Internacional de Normalización [ISO]) que definen las prácticas recomendables podría alentar una mayor coherencia y ayudar a los gobiernos y a las empresas a afrontar los desafíos que imponen los mercados globales. Se plantean inquietudes en torno a los vacíos que existen en las actuales legislaciones sobre seguridad de los productos, en donde los productos importados y de segunda mano, y los mercados informales, en particular aquellos de los países con menores ingresos, no están cubiertos



por requisitos normativos. Es necesario actualizar el marco legislativo, si procede, a fin de llenar esos vacíos y garantizar la protección de los consumidores ante los nuevos riesgos que plantean las actuales tecnologías digitales.

En segundo lugar, es necesario que existan sistemas más eficaces para la identificación de los productos poco seguros que salen al mercado y que suponen riesgos potenciales para los consumidores. La vigilancia del mercado se ha dificultado cada vez más debido al aumento de las cadenas de suministro y mercados globales. Si bien la mayoría de los encuestados expresó que sus países contaban con autoridades de vigilancia, el 41 % consideró que su desempeño era deficiente.

Allí donde la vigilancia del mercado no puede abarcar con realismo el conjunto total del mercado, una eficaz recopilación de datos y elaboración de informes resultan claves para identificar con rapidez los productos poco seguros. Sin embargo, un 28 % de los encuestados expresó no contar con un órgano oficial al cual pudieran dirigir sus inquietudes con respecto a los productos poco seguros en sus países. Allí donde existen dichas entidades, muchos de los sistemas tienen limitaciones tales como la restricción de los productos que tratan o la entidad a la que pueden plantear sus inquietudes con respecto a los productos poco seguros. La información acerca de los productos peligrosos debería ser recopilada por una única fuente centralizada, a la que todo el público pueda tener acceso, y cualquier persona pueda dirigir sus inquietudes.

En tercer lugar, es necesario introducir mejoras en la forma en que las autoridades responden ante los productos que se identifican como poco seguros. La información acerca de productos con potencial peligroso debe ponerse a disposición de los consumidores y de las empresas en forma oportuna si se busca reducir el riesgo de que los consumidores resulten perjudicados y garantizar que los productos defectuosos se identifiquen con rapidez y se traten en la forma adecuada. Hay una serie de métodos que se utilizan para difundir información acerca de los productos poco seguros, pero apenas la



quinta parte de los encuestados dijo tener implementado un sistema de alerta rápida en sus países, algo que muchos consideran la mejor manera de coordinar e intercambiar información. Los encuestados, además, pusieron de relieve la necesidad de que los consumidores cuenten con mejor acceso a mecanismos de reclamo y resolución de disputas, de modo de poder obtener una compensación satisfactoria en caso de problemas. Uno de los mayores problemas identificados por los encuestados fue el de la aplicación de la ley. En muchos países no son obligatorias las medidas correctivas, y aun cuando en la teoría es posible aplicar sanciones, es muy poco habitual que estas se materialicen en la práctica. Por ejemplo, ordenar el retiro de los productos poco seguros es un requisito obligatorio en menos de la mitad de los países de los encuestados, por lo que no es de sorprender que

## **dos terceras partes dijeron que estos retiros rara vez se producen.**

Es necesario que las infracciones a la legislación sobre seguridad de los productos tengan consecuencias concretas, de modo que aquellos que rompen las reglas sepan que tienen probabilidades de ser sancionados.

Una gobernanza firme resulta crucial para la gestión y apoyo de mejoras en todas las etapas, para la adopción de una visión estratégica de los problemas y para la realización de un trabajo coordinado. Un liderazgo eficaz puede ayudar a abordar el asunto de la falta de recursos, en particular para las autoridades a cargo de la vigilancia del mercado y de la aplicación de la ley. Esto fue resaltado por muchos de los encuestados como una barrera clave para el funcionamiento adecuado de los marcos de seguridad de los productos. También es importante la creación de una entidad independiente que trabaje, bajo el mandato del gobierno, en la seguridad de los productos y que haga frente al actual marco e intervenga allí donde resulte necesario.

Una mejor cooperación y colaboración entre los gobiernos y los organismos de protección de los consumidores, a niveles tanto nacionales como internacionales, se destaca como una prioridad fundamental para facilitar el cambio, lograr coherencia, y garantizar la protección de los consumidores en el mercado global.

Lea el informe completo, producido con el apoyo de UL, en: [www.consumersinternational.org](http://www.consumersinternational.org)

