



## Resultados de gestión del período 2015- 2019

---

Informe de transición – Dirección  
General de Comercio

## Índice

<b>1.- Planes estratégicos .....</b>	<b>3</b>
<b>2.- Principales Programas implementados, resultados obtenidos y Programas en curso del Área Zonas Francas .....</b>	<b>3</b>
<b>3.- Principales Programas implementados, resultados obtenidos y Programas en curso del Área Defensa del Consumidor .....</b>	<b>7</b>
<b>4.- Recursos Humanos .....</b>	<b>12</b>
<b>5.- Integración en comisiones y/o comités y/o órganos .....</b>	<b>13</b>
<b>6.- Misiones oficiales y/o compromisos institucionales internacionales .....</b>	<b>13</b>

## 1. Planes estratégicos

La Dirección General de Comercio (DGC) es responsable de proporcionar al Ministerio de Economía y Finanzas el asesoramiento y la información que requiere la conducción superior de la política nacional en materia de régimen de zonas francas y defensa del consumidor, así como ejecutar la política nacional en dichas materias en concordancia con los lineamientos estratégicos de Gobierno. En el período de gobierno 2015-2019 sus objetivos generales fueron:

- Potenciar el efecto de la utilización del régimen de zonas francas como instrumento de política de desarrollo sustentable de largo plazo, adaptando la normativa a las nuevas realidades, generando la información adecuada para la toma de decisiones en tiempo real, implementando los procedimientos de control, seguimiento y promoción con eficacia y eficiencia, facilitando y coordinando con otros organismos y contribuyendo a la mejora del clima de negocios mediante una mayor transparencia.
- Contribuir a mejorar la información de los consumidores, actuando en forma preventiva, asesorando a los agentes intervinientes en la relación de consumo y disminuyendo la asimetría de la información en los mercados, protegiendo los derechos de los consumidores y mediando entre los agentes a efectos de resolver los conflictos. Controlar el cumplimiento de la normativa en materia de relaciones de consumo y de otras regulaciones.

Para lograr el cabal cumplimiento de sus cometidos y en virtud del diagnóstico efectuado por la Dirección General y las respectivas direcciones de las Áreas, se identificaron objetivos específicos con las correspondientes líneas de acción para desarrollar en el período. Los resultados de las acciones realizadas se exponen a continuación. Asimismo, se agregan recomendaciones en aquellos casos en que se considera necesario continuar con las acciones para culminar y obtener mejores resultados.

## 2. Principales Programas implementados, resultados obtenidos y Programas en curso del Área Zonas Francas

El plan estratégico del **Área Zonas Francas** se enmarca dentro del Área programática “Desarrollo Productivo”, **Programa 320. Desarrollo de la base productiva de Bienes y Servicios**. En el quinquenio los objetivos prioritarios, las líneas de acción definidas y los resultados fueron:

- 1.- **Creación de un sistema de monitoreo y seguimiento de las ZZFF** que incorpore la información de los resultados de los procedimientos de las distintas asesorías y la información económica que permita la gestión y promoción del régimen y el control del cumplimiento de las normas, en base a criterios más eficientes.

### **1.1. Continuar incorporando información al sistema de gestión del AZF**

El “sistema de gestión de contratos de usuario” (Delphos), comprado en 2014 (Integradoc) se terminó de implantar en el año 2015 e implicó un rediseño de los procedimientos desde el inicio del trámite hasta la aprobación de un nuevo contrato de usuario o una modificación. A partir de 2015 este cambio en los procedimientos permite tener en tiempo real la información sobre el estado de cada gestión a la vez que disminuye los tiempos. En los años siguientes se amplió la información del sistema cargando información de contratos de años anteriores, permitiendo el seguimiento y análisis de los datos de todos los usuarios. Se crearon archivos digitales con ubicación geográfica de predios y edificios de las zonas francas. Se efectuó el control y verificación de los datos ingresados, se corrigieron errores y se unificaron criterios

### **1.2. Realizar los desarrollos informáticos para potenciar el sistema de gestión.**

En 2018 se realizaron desarrollos para potenciar el sistema. Se creó un ítem en la plataforma donde se indica si el usuario solicitó cupo de personal extranjero, lo que permite identificar rápidamente aquellos usuarios que tienen aumento de cupo. Se incorporaron los informes de las asesorías correspondientes en cada uno de los usuarios. Se incorporó el procedimiento de cesiones al sistema de gestión. Una vez aprobada la cesión es necesario actualizar el contrato adjunto cedido (actuación del documento). Se desarrolló un botón de alertas que indica y envía correos a los asesores involucrados con el asunto correspondiente, ejemplo caducidad en determinada fecha, etc. En 2019 se procedió a la actualización global del sistema. Se migraron los procedimientos a una nueva versión y también los adjuntos. Se capacitaron los funcionarios en talleres para la utilización del nuevo sistema. La actualización permite a algunos funcionarios diagramar a través del sistema las rutas de los principales procedimientos administrativos (autorización, cesión, prórroga y otros) lo que aumenta la eficiencia de los trámites.

### **1.3. Revisar los procedimientos a la luz de los nuevos instrumentos de gestión y capacitación continua de los funcionarios**

En 2017 y 2018 se trabajó en el marco del MEF con AGESIC para el establecimiento de los procedimientos que permitieran dar comienzo de siete trámites en línea. En 2019 se revisaron los avances realizados y se decidió continuar con el proyecto de trámites en línea a partir del mismo sistema de gestión del área (Integradoc). Esto permitió avanzar y poner en línea el trámite relacionado con la Declaración Jurada, procedimiento nuevo exigido a partir de los cambios en la legislación.

También se comenzó el camino al expediente electrónico y se trabajó en los acuerdos pertinentes al timbre y la firma electrónica, así como en la interconexión con la DNA y la DGI.

La aprobación de la nueva normativa requirió un relevamiento integral de los trámites administrativos, la revisión de los criterios y la readecuación de los mismos para integrarlos al sistema.

El cumplimiento de este objetivo se asocia la inversión en el desarrollo del sistema y su

mantenimiento (proyecto 972). El desafío en los próximos años es continuar con el control y verificación de los datos cargados al sistema para mejorar la calidad de los mismos. Para aprovechar la potencialidad del nuevo sistema deberá continuarse en 2020 con el desarrollo de informes a partir de los datos.

**2.- Conocer el impacto de las ZZFF sobre la economía nacional** y evaluar su contribución a la promoción de la inversión, las exportaciones y el empleo, en materia de bienes y de servicios.

**2.1. Revisión de la metodología de recolección de información y del formulario del censo.** En 2015 se invirtió en un nuevo sistema para la recolección de datos mediante un formulario digital y se realizó un censo de zonas francas para el año 2014. En 2016 se realizó un nuevo convenio con el INE y se pasa a compartir la plataforma, se revisó la metodología y se realizaron los censos de 2015 y 2016. En 2018 se realizó una amplia discusión metodológica con técnicos de los distintos organismos relacionados con la producción de estadísticas. Se realizaron convenios para el uso de la información estadística con Uruguay XXI, la Secretaría competitividad.

**2.2. Procesar los datos de los censos en materia de servicios globales.** En 2017 se revisó la metodología de exportaciones de servicios globales en conjunto con otros técnicos responsables de las estadísticas nacionales. Se publicó la nueva metodología y se procesaron los datos de exportaciones de servicios para los años 2015 a 2018.

**2.3. Preparación de informes (seguimiento e impacto).** Se difundieron en forma periódica informes con los datos e indicadores sobre las principales variables económicas afectadas y el resultado de la promoción del régimen. En el período se presentaron 15 informes con la contribución de las zonas francas en materia de empleo, inversión y exportaciones de bienes y servicios para los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018. Se hicieron más de 5 presentaciones sobre el impacto de las zonas francas en la economía. La información fue recogida en artículos periodísticos.

El desafío es continuar con la recolección y el procesamiento de la información económica para hacer el correcto seguimiento de las ventajas del régimen. Implica financiamiento de gastos de mantenimiento para la plataforma e inversión periódica en los paquetes estadísticos de procesamiento adecuados (proyecto 972).

**3.- Adecuar la normativa y promocionar la apertura de nuevos tipos de zonas,** en consonancia con el rol asignado al régimen de zonas francas en los nuevos lineamientos de política económica.

**3.1. Impulsar cambios en la normativa de Zonas Francas.** Como resultado de las gestiones realizadas se aprobó la Ley N° 19.566, modificativa de la Ley N° 15.921 -Ley de Zonas Francas-, que propone una adecuación del régimen vigente en dos sentidos. Por un lado, se introducen diversos ajustes a este último, en línea con su actualización y especialización en términos de los objetivos de promoción y contralor priorizados. Por otro lado, se amplía el régimen de modo de permitir el desarrollo de actividades de interés para el país, cuya realización en el esquema anterior no era posible. Posteriormente se aprueba el Decreto Reglamentario 309/018, que implicó el trabajo

conjunto de distintas unidades ejecutoras del MEF.

**3.2. Implementación de los cambios para adecuar la gestión a la nueva normativa.** Se efectuaron los cambios en los procedimientos de aprobación contratos y control de las renovaciones de contratos. Asimismo, se modifica la información contenida en el Proyecto de inversión (antes Plan de Negocios). Se elaboran protocolos para la autorización de prórrogas de contratos y para el control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, celebrando un convenio con la SENACLAFT. Se definieron los criterios para el desarrollo de los nuevos procedimientos tal cual lo exige la nueva normativa aprobada.

**3.3. Implementación de los cambios necesarios para adecuar la gestión y la información a los requerimientos del CAROU.** Se revisó y adecuó la normativa de Zonas francas al nuevo Código Aduanero, así como también a los nuevos sistemas informáticos respaldados por dicha norma. Se aprueban: Resolución de Interconexión de datos con la Dirección Nacional de Aduanas (29 de julio de 2015); Resolución nuevos procedimientos: Inicio y Fin de Obras, Renovación de Constancias de Usuarios de Zonas Francas (9 de noviembre de 2015); Resolución nuevo procedimiento: Inicio de Obras en Zonas Francas de Servicios (9 de noviembre de 2015); Nuevos Instructivos, Recaudos Gráficos, Formularios, Certificados y Memorias Descriptivas de las Resoluciones de fecha 9 de noviembre referidas y Resolución que deroga el control de stock realizado por el Área Zonas Francas, previo al Sistema de Control de Existencias del nuevo Código Aduanero (15 de noviembre de 2018).

**3.4. Impulsar nuevas zonas y desarrollar y adaptar normativa para las nuevas zonas temáticas.** Se analizaron distintos proyectos de nuevas zonas francas, se evaluaron y según los criterios definidos se continúa en la promoción de tres nuevas zonas. En 2015 se iniciaron los trámites para la apertura de una zona franca Audiovisual (aprobada en 2019). A partir de 2017 está en estudio una zona franca industrial en Melo y en 2018 se comenzó el proceso para la aprobación de UPM II. En este período fue cerrada la zona franca de Rivera, prácticamente sin actividad económica.

El desafío para los próximos años es gestionar las autorizaciones de contrato que implica una nueva zona como UPMII en los plazos exigidos y con disminución de personal.

**4.- Definir los criterios para la mejora de la administración de la Zona Nueva Palmira** según el rol asignado en la estrategia de desarrollo sustentable de largo plazo.

**4.1. Implantación del Sistema de Gestión de stocks que permita adecuación a las exigencias del CAROU.** A partir de 2015 se desarrolló un sistema para el control de los stocks de los usuarios (sistema SIGES), de forma de poder cumplir con las exigencias del CAROU. A partir de 2018 el sistema está conectado con el sistema LUCIA de la DNA, manteniéndose el control de stocks en tiempo real. Se le han incorporado al SIGES nuevos módulos de control tales como el de la salida de la mercadería fuera de zona para su mantenimiento o reparación, módulo de ingreso de bienes a utilizar y/o consumir dentro de zona comprados en plaza, permitiendo el control de los stocks de estos bienes. El sistema permite además el acceso a los responsables de las estadísticas nacionales.

El desafío es actualizar el sistema en los próximos años, seguir incorporando módulos y cumplir con los requisitos de ciberseguridad de AGESIC

**4.2. Revisión de los contratos.** Se realizó un análisis de todos los contratos y se renegóció el contrato de Corporación Navíos, ajustando el canon introduciendo el concepto de reajuste mediante la aplicación de una paramétrica. La recaudación de la zona alcanzó un récord en 2019, llegando a los 2:383 mil dólares.

**4.3. Relevamiento e informes sobre la situación de los predios que permita mejorar su gestión, incluyendo la situación de la mercadería abandonada.** Los informes realizados permitieron culminar con los procesos de abandono de predios y de mercaderías, así como el levantamiento de embargos. Como resultado se procedió a un reordenamiento de los predios liberados lográndose un predio de libre disposición de 23000 metros cuadrados. En coordinación con altas autoridades de otros ministerios se culminó el proceso para la rescisión del contrato del usuario Belwood S.A. luego de 15 años. Se mantuvieron reuniones con nuevos interesados, algunos con proyectos interesantes para la zona.

**4.3. Mejorar la infraestructura.** Se instaló un nuevo sistema de control de acceso que facilita el control del ingreso y mantiene un registro con respaldo en video de los ingresos a la zona. Se implantó un sistema de video vigilancia con una sala de video vigilancia que ha permitido reducir el gasto en personal de vigilancia a la mitad.

### 3. Principales Programas implementados, resultados obtenidos y Programas en curso del Área Defensa del Consumidor

El plan estratégico del **Área Defensa del Consumidor** se enmarca dentro del Área programática “Control y Transparencia”, **Programa 261: Protección de los derechos de los consumidores.** Los objetivos prioritarios, las líneas de acción y los resultados en el quinquenio fueron:

**1.- Extender el control de la normativa vinculada a la relación de consumo,** mejorando la gestión y revisando procedimientos. Extender los servicios a los consumidores de todo el país, **ampliando la red de atención personalizada,** incorporando nueva tecnología y nuevos procedimientos.

**1.1. Revisar los procedimientos a la luz de los nuevos instrumentos de gestión, incorporar herramientas de las nuevas tecnologías y continuar con la capacitación de los funcionarios.**

Se rediseña el sistema de atención web y se logra mejorar el tiempo de respuesta a las consultas vía web. Se incorpora la agenda web para los servicios de atención. Se modifican los procedimientos de fiscalización y control, se logran simplificar la

tramitación y los tiempos correspondientes a los expedientes de fiscalización del cumplimiento de la normativa, de modo de corregir en menor tiempo las conductas distorsivas y facilitar al administrado su defensa. En 2019 se incrementan los controles en el interior del país, lo que fue posibilitado por el cambio del auto y el ingreso de un chofer. Se evalúan y mejoran los procedimientos de notificaciones. Se realizan manuales de procedimientos para el SIPC.

En 2016 Se incorporaron al portal de Defensa del Consumidor el inicio en línea de diez trámites. En 2018 se continuó el avance en el plan de concreción de trámites en línea liderado por AGESIC y se incorporaron seis trámites más a ese proceso. En la actualidad es posible hacer el seguimiento del trámite.

En cumplimiento de los compromisos como Estado Parte del MERCOSUR, se confeccionó un proyecto de Decreto para la incorporación de la normativa Mercosur para estandarización del proceso de *Recall* o llamado de alerta por productos peligrosos. Esto se suma a las modificaciones introducidas a la ley de defensa del consumidor, a través de las Leyes 19.149 en su artículo 145 y 19.355 en sus artículos 248 y 249, que se dictaron a partir del observatorio del mercado que realiza el Departamento de Atención al Consumidor.

En el futuro deberá incrementarse el número de inspectores y mejorar la previsión para viáticos de inspecciones nocturnas y traslados al interior del país. Se deberá privilegiar la atención web en relación a la personalizada de modo de volver más eficientes los servicios.

### **1.2. Impulsar la firma de convenios con entidades departamentales para expandir la Red Nacional de Defensa del Consumidor y la capacitación de funcionarios de los departamentos y la utilización de medios electrónicos para la expansión de la Red de defensa del Consumidor.**

En el período se agrandó la red de atención al consumidor con la inauguración de nuevas oficinas de atención como resultado de la firma de convenios con las intendencias de Canelones, Treinta y Tres y Fray Bentos. Se mejoró la infraestructura de Rivera y Salto.

En 2018, sin incrementar el presupuesto operativo, se inició un plan de extensión de los servicios del Área a los departamentos del interior, a través de los PAC de AGESIC. El objetivo es la realización en los PAC de AGESIC, de las audiencias de mediación para la resolución de conflictos entre consumidores y proveedores. De esta forma, los consumidores residentes en puntos remotos pueden acceder sin trasladarse grandes distancias a las audiencias del Área.

También continuaron los acuerdos de cooperación con las intendencias de Flores, Soriano, Maldonado y San José para ceder el sistema de gestión de consultas y reclamos del Área en el punto de atención ciudadana. En 2019 se realizan audiencias virtuales en la oficina de atención situada en Maldonado. Como resultado el número de actuaciones relacionadas con los departamentos del interior continúa creciendo en relación al total.

En las intendencias con convenio se colabora en la apertura de la oficina, se brinda el



software para el registro de las consultas y para la realización de audiencias virtuales.

La capacitación y actualización de los funcionarios de la RED de Atención fue realizada en dos ocasiones en Montevideo y en las propias oficinas del interior cuando viajaron con ese propósito los funcionarios desde Montevideo. Se prepararon cursos de inducción de funcionarios públicos.

**1.3. Realizar los desarrollos informáticos necesarios para potenciar el sistema de atención. Continuar incorporando nuevos desarrollos del SINDEC que facilitan la solución de las diferencias entre consumidores y empresas.**

Para mejorar la eficiencia de los procedimientos se trabajó en la formulación de un proyecto de decreto que vuelva obligatorio a las empresas la constitución de un domicilio electrónico para las comunicaciones y notificaciones electrónicas, de modo que con menos personal administrativo se pudiera realizar en forma más eficiente la tarea. El decreto fue aprobado en 2019 y se comenzó a implantar con una lista de empresas.

El desafío es mantener las conversaciones con Brasil para lograr la transferencia del nuevo software de gestión de consultas, reclamos y denuncias que actualmente se encuentra en etapa de desarrollo y que sustituiría la SINDEC.

**2.- Contribuir a la educación de los ciudadanos en articulación con otras entidades.**

**2.1. Elaborar de un conjunto de cursos para la Escuela de Defensa del Consumidor (EUDEC) y también creación de video-talleres.**

Se creó una escuela virtual para educación en consumo (EUDEC) con el objetivo de formar a funcionarios de oficinas colaboradoras del interior del país, a nuevos ingresos y a la ciudadanía en general. Se contribuyó al diseño y puesta en producción de la escuela Mercosur de Defensa del Consumidor, la que es gestionada en conjunto con las agencias de Argentina, Brasil y Paraguay y en la que actualmente se dictan cuatro cursos on line a través del sitio web del organismo regional. Se realizaron jornadas de capacitación a estudiantes de Montevideo y del interior de UTU. Se hicieron jornadas informativas para el sector privado sobre endeudamiento y servicios financieros. El desafío es ampliar la oferta de cursos en EUDEC, especialmente en materia de endeudamiento.

**2.2. Seguir mejorando la información sobre los precios al consumidor y su utilidad en la toma de decisiones.**

En 2015 el sistema de precios gana dos premios: el *exel gob* (Red GEALC) y el premio WISS en la cumbre mundial de la Sociedad de la Información, en la categoría *e business*. Se aprobó normativa en 2016 que permite adecuar el registro de empresas que informan precios (Decreto 106 de 14 de abril de 2016). Se aprobaron resoluciones para la implantación del nuevo sistema de información de precios que pasa a ser diaria y para la ampliación de la canasta de productos (Resoluciones de DGC: 21, 41, 44, 77 y 89 del

año 2016). Como resultado el sistema de precios amplió la cobertura de establecimientos a 422 y de los precios declarados a 44.000 de los cuales 56% son de Montevideo y 44% del Interior. También se confeccionó una aplicación para dispositivos móviles (precios.gub) que mejora notablemente el acceso a información de precios por parte de los ciudadanos. Se publican en la prensa mensualmente artículos que recogen los datos de la página del SIPC. En 2019 se actualiza el portal del SIPC mejorando la comunicación con los ciudadanos.

En los próximos años debería actualizarse la app y deberían aprobarse cambios normativos para que el consumidor pueda realizar reclamos a partir de la app.

### **3.- Fomentar el consumo responsable como forma de mejorar la calidad de vida.**

**3.1. Revisar normativa, mejorar información sobre costo del financiamiento, en particular de los “créditos de la casa”.** Se hace un análisis del actual sistema de recolección de datos sobre las tasas cobradas por los comercios que otorgan “créditos de la casa” y se preparan las especificaciones técnicas para la elaboración de un pliego para contratar un nuevo sistema de recolección de información. Se preparan los cambios normativos necesarios para la utilización del nuevo sistema. Se hace un llamado a empresas y se contrata una empresa para la elaboración del nuevo sistema que será implantado definitivamente en 2020.

Más allá de los cometidos asignados por la Ley de usura, debería estudiarse la posibilidad de una app que permita al consumidor calcular la TEA de cualquier financiamiento y realizar comparaciones.

**3.2. Difundir a través de la página recomendaciones útiles para los consumidores.** En 2017, se mejora la comunicación con los ciudadanos incorporando mejoras al portal que se actualiza, agrega preguntas frecuentes y sugerencias para los proveedores de servicios financieros.

### **4.- Determinar el alcance de las actividades de registro de empresas y control, a partir de los cometidos asignados y las nuevas regulaciones y difundir de los resultados de dichas actividades.**

**4.1. Análisis de la naturaleza de los distintos registros de empresas, sus criterios de altas y bajas y su actualización, en concordancia con la normativa aprobada.** Se revisaron las normas y los sistemas que sustentan los distintos registros de empresas (Calzado, feriantes, etc.) y se definieron prioridades para el mantenimiento y actualización de los mismos. Se realiza una compra para desarrollar un sistema que mejore la calidad de la información sobre las empresas infractoras y se articule con otros equipos para mejorar la gestión del cobro de las multas.

**4.2. Se revisan las normas para el registro y control de las promociones comerciales.**

Se presentan los cambios normativos considerados necesarios como artículo de la rendición. Se crea un sistema para el registro de las promociones comerciales, en articulación con el equipo de fiscalización.

#### 4. Recursos Humanos

UNIDD EJECUTORA 014 DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO	FUNCIONARIOS PÚBLICOS							SUB TOTAL FUNCIONARIOS PÚBLICOS
	Presupuestados	Provisoriatos	Contratos Permanentes	Contratos de Trabajo	Contrato laboral	Eventuales	Otros	
	90	8					2	100
Datos al 1 de noviembre de 2019. Fuente SGH 1.0								

UNIDD EJECUTORA 014 DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO	FUNCIONARIOS NO PÚBLICOS				SUB TOTAL FUNCIONARIOS NO PÚBLICOS	TOTAL DE VÍNCULOS LABORALES CON EL ESTADO
	Becarios	Arrendamiento de Obra	Arrendamiento de Obra con Org. Internac.	Arrendamiento de Servicio con Org. Internac.		
				4	4	104
Datos al 1 de noviembre de 2019. Fuente SGH 1.0						

## 5. Integración en comisiones y/o comités y/o órganos

- INACAL (Instituto Nacional de Calidad) - Representante del MEF para el Comité Asesor Honorario.
- INACAL (Instituto Nacional de Calidad) – Integrante para formar parte del Consejo de Premiación 2019.
- UNIT (Instituto Uruguayo de Normas Técnicas) - Delegado para el Comité Especializado de bicicletas de uso infantil.
- UNIT- Delegado para el Comité Especializado de gestión integral de las organizaciones.
- UNIT - Delegada para el Comité Especializado de seguridad de los juguetes.
- COMISIÓN ASESORA DE PARQUES INDUSTRIALES creada en la órbita del Ministerio de Industria, Energía y Minería – Designado como integrante en representación del MEF.
- LATU (Laboratorio Tecnológico del Uruguay) – Designado como integrante del Comité de Partes.
- MERCOSUR Comité Técnico N° 7 Defensa del Consumidor - grupo de trabajo en la órbita de la Comisión de Comercio del Mercosur (CCM) – Designado como integrante.
- OEA (Organización de los Estados Americanos) – Designado como integrante de la Red de Consumo Seguro y Salud.
- FIAGC (Foro Iberoamericano de Agencias de Protección al Consumidor) – Designado como integrante.
- UNCTD (Grupo de Expertos de Defensa y Protección al Consumidor) en el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo – Designado como integrante.

## 6. Misiones oficiales y/o compromisos institucionales internacionales

El Área Defensa del Consumidor tiene la representación de Uruguay en el Comité Técnico N°7 Defensa del Consumidor del MERCOSUR, en el Foro Iberoamericano de Agencias de Protección al Consumidor (FIAGC), en la Red Consumo Seguro y Salud de OEA y en Grupo de Experto de Protección al Consumidor de UNCTAD – ONU.

Por tal motivo en el año 2019 se deben prever las misiones oficiales a las reuniones ordinarias del CT7 en la Presidencia Pro Tempore de Paraguay que se celebrarán en Asunción, en la sesión ordinaria anual del FIAGC 2019 en Portugal, y en la primera revisión quinquenal en UNCTAD de las Directrices de Naciones Unidas sobre Defensa y Protección al Consumidor en lugar a determinar (Brasil o la sede en Ginebra).

A instancia de los socios del MERCOSUR, Uruguay se postuló y obtuvo la presidencia 2020-2021 del Comité de Gestión de la RCSS de OEA. Por lo que en 2020 será por primera vez sede del Plenario Anual y Taller Regional de la Red Consumo Seguro y Salud de la OEA, debiéndose prever los recursos necesarios para la organización del evento. De los eventos internacionales de los que participa el Área, sin considerar las reuniones

del Comité Técnico del MERCOSUR, el Plenario y Taller de la RCSS es el de menor presupuesto.

Otro compromiso es la participación en el Congreso Anual de *Consumers*. En las últimas ediciones no participamos por motivos presupuestarios.

En este momento nos encontramos en negociación con la Secretaria de Defensa del Consumidor de Brasil para la cesión de un software para la gestión de reclamos de consumo, por lo que eventualmente podría plantearse en 2020 la necesidad de concurrir a Brasil o Argentina (país que comprometió la traducción al castellano del código fuente y posterior cesión a Paraguay y Uruguay).