

## AUTORREGULACIÓN: REFLEXIONES EN VOZ ALTA

Oscar García Cardoze  
Administrador General

Taller de Consumo Seguro, Santo Domingo (5-Jun-18)

# Índice

1. Concepto de Autorregulación
2. Ámbitos de Aplicación
3. Experiencia en Panamá: Programa AER
4. Conclusiones

## CONCEPTO DE AUTORREGULACIÓN

Avances en la adopción voluntaria de estándares técnicos y de otra naturaleza por parte de empresas participantes en un mercado

No implica necesariamente que el Estado esté fuera de escena, aunque éste no aplique un rol coercitivo para la adopción de dicha autorregulación

## ÁMBITOS DE APLICACIÓN

- Medios de comunicación
  - Clasificación de programas según población objetivo)
- Salud
  - Retiro de los saleros en restaurares
  - Fortificación del arroz
  - Alimentos saludables en centros educativos
- Protección del medio ambiente
  - Bolsas reutilizables con filas dedicadas
  - Coalición contra el uso de carrizos o pajillas
- Beneficios adicionales
  - Descuentos a jubllados

## EXPERIENCIA EN PANAMÁ: PROGRAMA AER

- Esquema para ganar-ganar
  - Consumidor: se reducen los plazos de respuesta
  - Agente económico: oportunidad de resolver el reclamo antes que se convierta en una queja formal. Posibilidad de uso de medios electrónicos para reducir los costos de atender el proceso
  - ACODECO: Se reduce el esfuerzo/costo de notificaciones formales
- Necesidad de llevarlo al sector inmobiliario
  - Mecanismo para devolución de abonos (fideicomiso)
  - Fianza para atender temas de garantías

## EXPERIENCIA EN PANAMÁ: PROGRAMA AER

- La fallida experiencia en el sector automotor
  - Existencia de piezas
  - Plazos para la reparación/reposición/devolución de sumas
  - Auto sustituto mientras se atiende la queja del consumidor
  - Demanda de inconstitucionalidad presentada por ADAP

## CONCLUSIONES

Es, sin lugar a dudas, conveniente porque significa avances para el mercado

Tiene la ventaja que al ser definida por las empresas, se reduce el riesgo de una regulación excesiva o que genere una costosa carga para su aplicación

Puede aplicarse multisectorialmente, y tener distintos ámbitos de aplicación



**Muchas gracias!!**

[www.acodeco.gob.pa](http://www.acodeco.gob.pa)

 @AcodecoResuelve  
 acodecoresuelve  
 Acodeco Resuelve