

REPUBLICA DE PANAMÁ
INSTITUCIÓN: AUTORIDAD DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Informe Sustantivo de Misión Oficial en el Exterior

Nombre del Funcionario: CLARISA RAQUEL ARAÚZ QUINTERO

Nº de Cédula: 8-449-721.

Cargo: Asesora del Despacho Superior No. Plan. 01 Po. Posición 09.

Fecha de la Misión: Desde: 11/sept./2016 Hasta: 16/septiembre/2016 (5 días).

Número de Cheque: 000155628

Monto: B/1,592.00

País: Guanacaste, Costa Rica.

Misión Oficial: Participar en el VI Foro Internacional sobre Protección al Consumidor: "Nuevos Mercados, Nuevos Desafíos" y X Reunión del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), en la ciudad de Liberia-Guanacaste, República de Costa Rica.

INFORMACIÓN SUSTANTIVA

Objetivo de la Participación:

Durante el VI Foro Internacional sobre Protección al Consumidor denominado: "Nuevos Mercados, Nuevos Desafíos", se abordaron temáticas de actualidad como la implementación de las nuevas Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, adoptadas por la Asamblea General de 22 de diciembre de 2015, nuevos retos para los consumidores tales como la economía colaborativa, las redes sociales, al igual que la protección del consumidor en los acuerdos comerciales regionales y mejores prácticas en la resolución de conflictos y los mecanismos transfronterizos de cooperación e intercambio de información.

En la X Reunión del FIAGC se incluyeron como temas de agenda las nuevas tendencias internacionales de mejores prácticas de protección al consumidor, tanto desde la óptica de las agencias gubernamentales, como desde otros organismos internacionales destacados en la materia; así como el seguimiento de acuerdos suscritos en el marco de la IX Reunión Anual del FIAGC, realizada en Cusco, Perú.

Del mismo modo, se discutiría sobre la posibilidad de cambiar los estatutos del FIAGC.

Primer día del Foro: 12 de septiembre de 2016. Informe de la misión oficial relativa al VI Foro Internacional de Protección al Consumidor “Nuevos Mercados, Nuevos Desafíos”.

La inauguración del evento contó con la participación de Juan Luis Crucelegui, Jefe de Políticas de Competencia y Protección al Consumidor, UNCTAD, Mirko Giulietti, Embajador de la Confederación Suiza en Costa Rica, Geannina Dinarte, Viceministra de Economía, Industria y Comercio, Costa Rica y Welmer Ramos, Ministro de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica.

La primera sesión trató sobre: “Nuevos Instrumentos Internacionales de Protección al Consumidor”. En esta sesión se divulgó acerca de dos instrumentos internacionales aprobados recientemente para la protección al consumidor, relativos al comercio electrónico y la protección del consumidor de los servicios financieros y que pretenden orientar la formulación y el mejoramiento de las regulaciones en estas materias.

La segunda sesión abordó las mejores prácticas en la resolución de conflictos transfronterizos e intercambio de información.

La tercera sesión trató sobre la Plataforma de conocimiento /página web del Programa COMPAL, durante la jornada vespertina, se mostró el uso y funcionalidad de la plataforma unctadcompal.org . Se instó a los países a registrarse y a llenar la información del perfil. Que se envíen noticias. Esta sección estuvo a cargo del Sr. William Taborda del Programa COMPAL.

En la sesión IV se habló de las repercusiones de las nuevas tecnologías en los modelos de negocio y el quehacer institucional de las agencias de protección al consumidor, en donde se brindó a las agencias participantes las herramientas necesarias para avanzar en relación con los progresos tecnológicos que permiten operar en un ambiente digital.

El día martes 13 de septiembre tuvo lugar el segundo día del Foro Internacional de Protección al Consumidor. Ese día expuse en la sesión V de la Protección al Consumidor en las redes sociales, con la presentación del tema “Empoderamiento del Consumidor a través de las Redes Sociales”. En esa oportunidad, se presentó el trabajo que ACODECO ha realizado a través de las redes sociales y en favor de los consumidores y se aprovechó para mencionar aspectos relativos a nuestro programa “Cuida Tu Bolsillo” y nuestra nueva app ACODECO.

Finalmente, se realizó la Sesión VI sobre “La Protección al Consumidor ante los nuevos modelos de negocio”, que tuvo como punto central profundizar en el conocimiento de las plataformas en línea, como espacios de innovación, que ofrecen un potencial considerable en términos de creación de valor y competitividad.

Asistencia a la X Reunión del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC).

Miércoles 14 de septiembre de 2016.

El evento fue inaugurado por el Ministro de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica. Se instala el foro por la delegada de Costa Rica, Directora de la Dirección de Ayuda al Consumidor, quien se dispuso a ejercer la presidencia del FIAGC.

Se presentó un informe por la secretaría del FIAGC sobre sus logros en el último periodo que estuvo a cargo de la agrupación.

También se contó con la rendición de un informe por parte de la presidencia saliente del FIAGC, Perú, la cual presentaron de manera virtual.

En este punto se firmó una Carta de Entendimiento a manera de Convenio de Colaboración entre las agencias de Protección al Consumidor de Panamá y Costa Rica, representadas por ACODECO y el Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

Posteriormente, se le dio seguimiento a los Acuerdos de la declaración de Cusco, específicamente: 1) Relanzamiento del portal web www.fiagc.org; 2) Resultados de la encuesta sobre asociaciones de consumidores; 3) Propuesta de reforma de los estatutos; y 4) Creación de una Secretaría Técnica Permanente.

La agencia de protección al Consumidor de Chile (SERNAC), presentó un reporte sobre el Grupo de Trabajo de Acciones Colectivas. Tienen previsto seguir trabajando entre otras cosas en el levantamiento del banco de datos sobre este tipo de procesos.

En la sesión vespertina se conversó sobre el resto de los Grupos de Trabajo. Uruguay se ofreció para quedar encargado del grupo de trabajo del Consumidor Turista que anteriormente atendía Brasil.

México propone la elaboración de un Atlas de Protección al Consumidor en temas de Telecomunicaciones.

Todas las propuestas de seguimiento de los tres grupos de trabajo fueron aceptados.

El siguiente punto es formar tres grupos de lluvia de ideas para generar la agenda a seguir en el FIAGC.

En el segundo día de la X Reunión del FIAGC, se contó con la participación de Felipe Calvo Villalobos, Coordinador de Procesos de Normalización Nacional, INTECO, quien expuso sobre las Próximas Reuniones del Comité de Políticas de Consumidor (COPOLCO) de la ISO.

Presentación sobre el trabajo de la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA por parte de Betilde Muñoz-Pogossian.

Del mismo modo, se contó con la participación de la UNCTAD, quienes comentaron sobre el Grupo Intergubernamental de Expertos (IGE) y divulgación de las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor. Se dieron detalles sobre la próxima reunión en Ginebra sobre el Grupo Intergubernamental de Expertos.

Dentro del orden del día el representante de Consumer International solicitó que el FIAGC considerara proponer la instauración de la Declaración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor de las Naciones Unidas y los delegados del FIAGC presentes, estuvieron anuentes al respecto.

Posteriormente, representante de la FTC y delegada de Costa Rica, en relación con la Puesta en marcha de la iniciativa FTC-Dirección de Apoyo al Consumidor: Seminarios web (webinars), donde se comentó sobre el Resultado de encuestas temáticas e Informe de los primeros webinars.

Por su parte, la presidencia del FIAGC para el periodo 2016-2017 informó sobre Objetivos de la presidencia para dicho periodo. En cuanto al cambio en los estatutos se observó que aunque había existido el quórum necesario para modificación de los estatutos inicialmente, al momento de la clausura no se contó con el quórum para aprobar cambios de redacciones en los estatutos. Por lo tanto, se señaló que entre otras cosas, se trabajaría en una nueva redacción y se circularía. Del mismo modo, se consideró oportuno que se realicen reuniones virtuales aunque no fuesen para toma de decisiones para ir generando el ambiente para el cambio en los estatutos para situaciones de toma de decisiones a través de reuniones virtuales.

Finalmente se efectuó la Revisión de Guanacaste para la firma por parte de los delegados, seguida de la clausura de la X Reunión del FIAGC.

El impacto en las funciones bajo su responsabilidad, será a:

Corto plazo Mediano plazo Largo plazo

Presentado por: Clarisa Raquel Araúz Quintero

Firma: Clarisa Raquel Araúz

Fecha: 19/septiembre/2016 Vo. Bo. (Máxima autoridad institucional):

[Firma]

PARA USO DE LA OFICINA DE FISCALIZADOR GENERAL EN:

Fecha de recibido: _____ ¿Cumple el término? SI__ NO__

Comentario sobre el informe: _____ Firma del Fiscalizador: _____

Observación: Cuando la modalidad esté relacionada con una capacitación deberá adjuntar copia del certificado que otorga al Organismo respectivo. **Fundamento Legal:** Artículo 264 de la ley No. 36 del 2 diciembre del 2014 "Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la Vigencia Fiscal 2015".