

**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**

**N° de Cédula: 8-449-721.**

**Cargo: Jefa de la Oficina de Cooperación Técnica Internacional**

**No. Plan. 01**

**No. Posición: 09**

**Fecha de la Misión: Desde: 3/septiembre/2018**

**Hasta: 6/septiembre/2018**

**Número de Cheque: ACH**

**Monto: B/. 1,500.00.**

**País: Santiago de Chile.**

**Misión Oficial:**

Participación en pasantía de dos (2) días en las oficinas del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) de la República de Chile, los días 4 y 5 de septiembre, para intercambiar buenas prácticas en relación a procedimientos en materia de Procesos Colectivos de Clase en temas de Consumo, la gestión de SERNAC en Seguridad de Productos y temas de fiscalización de mercados.

**INFORMACIÓN SUSTANTIVA**

**Objetivo de la Participación:**

El primer día de la visita de pasantía nos reunimos con el Director Nacional de SERNAC, su jefe de Gabinete, y personal jurídico y económico del SERNAC. En ese punto se presentó los ejes estratégicos de SERNAC y una visión general de las acciones de clase por daños causados por ilícitos anticompetitivos, con presentación de algunos casos llevados por la agencia Chilena en el pasado reciente, con éxito. Por su parte, en este punto ACODECO intercambió información general sobre la gestión de la entidad a los colegas de Chile, refiriéndose a la estructura orgánica de la entidad, e información relevante sobre su gestión y trayectoria.

En el punto siguiente, el equipo de SERNAC presentó su tema sobre la gestión de SERNAC en materia de seguridad de productos, incluyendo los aspectos de los organismos con que se articula el SERNAC en el ámbito de la seguridad de los productos de consumo no alimenticios, la gestión de alertas de seguridad y el procedimiento de retiro de bienes defectuosos en Chile. La exposición dejó claro que SERNAC ha consolidado bastante su gestión de cara a este compromiso de velar por la seguridad de los consumidores y ha logrado importantes sinergias con otros entes del Estado Chileno en este propósito.

También a la delegación panameña se nos abordó ampliamente el tema de las Acciones Colectivas: ¿Cómo se conforma una acción de clase? ¿Cómo se constata / demuestra el daño o perjuicio que sufrieron los consumidores al momento de iniciarse en una acción de clase?, los medios de prueba más utilizados por el SERNAC en una acción de clase/mediación, entre otros temas. También se nos habló de la figura de los Ministros de Fé, explicándonos acerca de su labor, y las estadísticas que se desprenden de esta gestión de los años 2014 a 2018. El tema fue desarrollado por la jefa del área legal responsable de los litigios en procesos colectivos ante los Tribunales y también por la responsable en los casos de Mediación Colectiva, ambas con amplia trayectoria en dicha entidad.

El segundo día de la visita, se le explicó a la delegación panameña sobre el cálculo de daños y el Proceso de cálculo en los casos colectivos. La explicación estuvo a cargo del Jefe de Gabinete de SERNAC. En este punto, se le hizo entrega a la delegación panameña, de leyes de protección al consumidor de SERNAC. Posteriormente, la Dirección de Consumo de SERNAC expuso sobre el cálculo de compensaciones en el sector financiero, explicándose acerca del papel que juega esta unidad en cuanto a las reclamaciones en favor de los consumidores procesos colectivos para obtener un resarcimiento de los daños sufridos. En este punto, se nos explicó, entre otras cosas, que el planteamiento de daños sufridos por los consumidores que se hace en la demanda, se basa en cálculos hechos con información pública y otra que se le solicita a las empresas y que dejan abierta la posibilidad que el tribunal aumente la cuantía a devolver si encuentra mérito para ello en el proceso. Se nos explicó que apoyan tanto en las mediaciones judiciales como en los juicios colectivos, en donde entregan un informe compensatorio.

En la última etapa de la visita ACODECO expuso acerca de su Proceso de fiscalización, presentando las experiencias del área de Metrología y Verificación, en cuanto a verificación de infracciones. Del mismo modo, se presentó aspectos de la gestión de cálculo que realiza la Unidad de Análisis de Aumento de Costos de la Dirección Nacional de Libre Competencia.

Al finalizar la misión, ACODECO se comprometió a entregar los videos a SERNAC e, igualmente, se habló de gestionar llamadas en Skype entre los equipos para complementar el intercambio. De todas las presentaciones nos proporcionaron una copia digital en un USB.

**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: 7/septiembre/2018

VºBº (Máxima autoridad institucional): 

**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 262 de la ley No. 69 del 24 de noviembre de 2015 "Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la Vigencia Fiscal 2016".