

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: Joancy Chávez de Castillo N° de cédula: 4-714-2122

Cargo: Jefa de Investigación de la Competencia No. Plan. 01 No. Posición: 208

Fecha de la Misión: 3/septiembre/2018 Hasta: 6/septiembre/2018

Número de Cheque: ACH Monto: B/. 1, 500.00

País: Chile

Misión Oficial: Participación en la capacitación sobre los procesos colectivos de clase en la oficina de SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor) y exposición sobre los procedimientos de fiscalización de ACODECO en diferentes áreas.

INFORMACIÓN SUSTANTIVA

Objetivo de la Participación: intercambio de conocimientos y experiencias entre ambas entidades sobre los procesos colectivos de clase llevados a cabo por SERNAC y los procedimientos de fiscalización y sanción competencia de ACODECO.

La agenda estuvo programada para los días 4 y 5 de septiembre, con los siguientes temas:

4 de septiembre:

- Presentación sobre la gestión de SERNAC
- Desafíos de la entidad
- Acciones colectivas por daños causados por ilícitos anticompetitivos
- Caso práctico sobre la colusión de precios en la venta de papel tissue (papel higiénico)
- También se habló en términos generales sobre la labor de ACODECO sobre la gestión y diferentes áreas de trabajo
- Organismos en los que SERNAC articula el ámbito de seguridad de los productos de consumo alimenticio. El recall (alertas) en Chile
- En horas de la tarde, el SERNAC nos abordó los temas sobre cómo se conforman las acciones de clase, la demostración del daño o perjuicio que sufrieron los consumidores, los medios de pruebas utilizados y el procedimiento de medicación colectiva
- Las labores del Ministro de Fe, que sería de ahora en adelante el que llevará los procedimientos de fiscalización de SERNAC, actualmente SERNAC no tiene las facultades para fiscalizar, pero con la nueva reforma de ley lo podrá realizar, pero tendrán que presentar en la esfera judicial las solicitudes de sanción.

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
DESPACHO DEL ADMINISTRADOR

Recibido por: Vilma

Fecha: 7/9/18 Hora: 12:30

5 de septiembre:

- Cálculo del daño en procesos colectivos de clase, se nos explicó sobre el proceso del caso de pañales, como se determinó el daño a los consumidores.
- Cálculo de compensaciones en el sector financiero.
- Por parte de ACODECO, se hizo presentación sobre las diferentes áreas de fiscalización por parte de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor y el Departamento de DIPREV (departamento de información de precio y verificación) de la Dirección Nacional de Libre Competencia.

Resumen sobre los temas relevantes de la misión:

- Procesos Colectivos de Clase:

Desde el año 2010 a la fecha SERNAC ha llevado a cabo varios procesos judiciales y mediaciones colectivas de clase por ilícitos anticompetitivos, por medio de los cuales ha recuperado importantes sumas de dinero a los consumidores en concepto de daño.

A través de estas acciones colectivas se ha compensado a los consumidores sumas de dinero por más de dos millones de dólares, en casos conocidos como la colusión entre las principales cadenas de farmacias del país, un acuerdo entre competidores para fijar el precio de medicamentos; SERNAC inició acciones colectivas indemnizatorias para reparar el daño causado a los consumidores por el sobreprecio a los medicamentos. Importante resaltar que este caso se inició a raíz de la sentencia emitida por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, que confirmó la existencia del acuerdo anticompetitivo.

El caso de colusión (fijación de precio) entre las tres principales cadenas de empresas productoras de pollo; después del fallo del Tribunal de Defensa de la Competencia, SERNAC interpuso y mantiene proceso colectivo de clase a fin de resarcir a los consumidores por el daño causado, al pagar el sobreprecio del pollo producto de la colusión o que los consumidores no pudieron acceder a la compra del pollo por el sobreprecio.

De igual manera nos compartieron sobre el conocido caso de “La Polar”, relacionado a las quejas de los consumidores con respecto a que sus cuentas bancarias se asignaban reprogramaciones o extensiones de créditos, que no habían solicitado, con cuotas y montos de intereses que fueron fijados por la empresa unilateralmente y encarecían excesivamente la deuda. En este caso SERNAC recuperó sumas de dinero en concepto de daños a los consumidores a través de una mediación colectiva.

Es importante mencionar que los casos antes señalados algunos se encuentran en procesos judiciales y otros han sido atendidos a través de la figura de mediación colectiva, gestión que se lleva a cabo por parte de SERNAC. Las mediaciones colectivas son voluntarias y buscan reparar rápidamente el daño causado a los consumidores.

De acuerdo a la forma de gestionar el cálculo del daño, ya sea a través de los juicios o la mediación, han establecido dos tipos de daño a saber: el sobreprecio y la no compra o compra menor; de acuerdo a las exposiciones esto para determinar las

compensaciones económicas a los consumidores, para ello cuentan con la División de Consumo Financiero, departamento encargado de hacer los informes técnicos sobre los montos de dinero a compensar. El objetivo de estas compensaciones es que los consumidores sean reparados e indemnizados por todos los perjuicios económicos producto del incumplimiento de la ley por parte de los proveedores.

Fiscalización por parte de ACODECO:

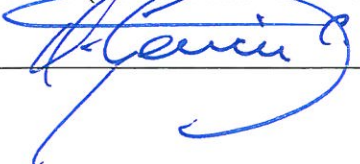
En las presentaciones de los funcionarios de ACODECO, se compartieron las experiencias de nuestra entidad con el equipo de SERNAC que será el encargado de realizar estas verificaciones y fiscalizaciones en el mercado chileno. Dentro de los temas expuestos se les orientó sobre la labor que realiza el departamento de Metrología y la forma de fiscalizar el cumplimiento de los reglamentos técnicos en diferentes rubros, la forma de programar los operativos durante el año. También sobre las verificaciones que realiza el departamento de Verificación con relación al cumplimiento de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, la ley de tarjeta de crédito, la ley de jubilados, de igual manera se les informó sobre la forma de gestionar y programar este tipo de operativos. Con respecto a las verificaciones del departamento de información de precio y verificación, se le expuso sobre las funciones, la forma de programar las visitas en los diferentes locales comerciales, los seguimientos de precios, la verificación del abastecimiento del mercado local (inventarios nacionales) la recopilación de información sobre los intereses de tarjeta de créditos, incrementos de los escuelas particulares, operativos del mercado de mariscos y demás registros electrónicos de datos para brindar información a los consumidores. Se presentó por parte de ACODECO, tres videos de producción institucional sobre las funciones de los departamentos que realizan la labor de verificar y fiscalizar el cumplimiento de ley.

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

Corto Plazo Mediano Plazo Largo Plazo

Presentado por: Joancy Chávez de Castillo Firma:  Fecha: 7 de septiembre de 2018.

Vo. Bo. (Máxima autoridad institucional):

 como unidad técnica

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 270 de la ley No. 63 del 2 de diciembre de 2016 “Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la Vigencia Fiscal 2017”.