

# REPÚBLICA DE PANAMÁ

## INSTITUCIÓN: AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

### Informe Sustantivo de Misión Oficial en el Exterior

Nombre del Funcionario Jennie Meléndez de Hurtado

Cargo: Analista de Precio y Mercado (Supervisora)

No. Plan. 001 Po. Posic. 044

Fecha de la Misión: Desde: 1 de agosto 2015 Hasta: 26 de agosto 2016

Número de Cheque: 155390 Monto: B/3,750.00

País: China

Misión Oficial: Asistir al Seminario de Organizaciones de Protección al Consumidor para países en Desarrollo

### INFORMACIÓN SUSTANTIVA

El Gobierno de China ha organizado este seminario en el cual, a través de conferencias magistrales se nos presentó la evolución de China en términos comerciales al igual que distintos aspectos que maneja el gobierno de China en términos de Protección al Consumidor. Los temas más importantes que se tocaron en este seminario fueron los siguientes:

1. La protección de los derechos e intereses de consumidores de automóviles. En cuanto al tema de automóviles conocimos los canales de mercadeo y el modelo de ventas que se centra en el departamento de mercadeo de los fabricantes. Se hizo énfasis en que los mayores problemas reportados por los consumidores de autos son: la dirección, la transmisión y problemas electrónicos. La legislación en China es diferente para carros de uso personal que para carros de uso comercial.
2. La protección de los derechos e intereses de consumidores de bienes raíces. Respecto al tema de bienes raíces, desde el 1 de junio de 2001 empezó a regir la regulación de los derechos de consumidores que compran propiedades. Hay 2 tipos de leyes: "ley de contrato" basada en una economía de mercado, se hace el contrato entre operadores (agencias) y consumidores y "ley de propiedad" en la que se da más derechos a los consumidores, se mejoran los procesos de tarifas y se incluyen los derechos de construcción.
3. La experiencia de la Asociación de Gemología fundada en 1994 es de suma importancia ya que fue la primera asociación que se preocupó por los derechos de los consumidores en la industria de la joyería. Cuentan con un laboratorio para probar la calidad de las joyas.
4. Conocimos la tendencia macro económica de China. Se mostraron los índices de crecimiento económico de la población y el producto interno bruto.

5. China está dando mucha importancia al comercio online y su rápido crecimiento debido a la compañía Alibaba. Las características económicas de China y el comercio electrónico dan paso a oportunidades de cooperación con otros países.
6. Conocimos sobre la cámara de comercio de China y la protección a los consumidores. Se mencionó que se da mucho énfasis al tema de seguridad alimentaria hasta el punto en que se da pena de muerte al responsable del delito en contra de consumidores.
7. En la conferencia "Entendiendo China" se nos explicó China está dividida en 5 regiones económicas, el significado de su bandera y escudo nacional. También la estructura política y económica del país. Su sistema político está conformado por un congreso quien elige los principales dirigentes siendo el presidente y vicepresidente. No existe oposición política.
8. En políticas y relaciones extranjeras, se mencionó como principal política exterior, la paz, la cooperación internacional y el trabajo en armonía con otras naciones. "Cada boca tiene alimento para comer y todos pueden expresarse".
9. Se hizo énfasis en el problema de actividades de negocios sin licencias ya que es un problema serio. Se han analizado 177 mil casos de negocios sin licencias. En China se tiene un auge importante en comercios de compras por internet. Hay un día del año, el 11 de noviembre, le llaman 11.11 (Double Eleven) donde el volumen de ventas por internet en 2015 alcanzaron la suma de 91.2 billones de RMB (aproximadamente 13.6 billones de dólares)
10. En la Reforma de China y su Apertura, se contó la historia de China cuando utilizaba cupones para adquirir alimentación, bienes y servicios. Se han realizado importantes cambios en el sector agrícola de China y se han visto resultados positivos en su economía los últimos años con esta reforma y apertura.
11. La experiencia de China en la Globalización y crecimiento económico se ha enfocado en la importancia de los mercados internacionales para los países en desarrollo. Se enfatizó en que China debe trabajar en la promoción de sus propias marcas ya que China es la nación más grande de exportación comercial en el mundo, sin embargo, sus producciones no pertenecen a sus propias marcas.
12. En la integración económica regional bajo la globalización, podemos mencionar que China apuesta a la innovación e inteligencia robótica para el futuro. En China, el 55% de la población vive en la ciudad y el 45% en el área rural.
13. Dentro de las actividades ilegales por internet podemos mencionar: violación a la privacidad, cláusulas abusivas, productos ilegales, fraude, productos de baja calidad, marcas falsificadas, esquemas de pirámides, anuncios falsos. Algunas de las cifras en la supervisión de e-commerce en la provincia de Fujian en 2015 son las siguientes: se analizaron 16496 sitios de compras web, se borraron 426 informaciones de productos ilegales, rectificado 448 páginas web, investigado 273 casos ilegales, multas por 3 millones de yuan.
14. Debido a que la protección de derechos de los consumidores implica una variedad de temas, al depender sólo de las leyes especiales no se pueden cubrir todos ellos, por lo que la protección del derecho de los consumidores también contiene leyes estrechamente relacionados con los consumidores como la Ley contra la competencia desleal, Ley de calidad del producto, la Ley de seguridad de alimentos, Ley de administración de fármacos, la Ley de normalización, la Ley de metrología, la Ley de publicidad, Ley de marca comercial y la Ley de turismo, así como los reglamentos correspondientes o disposiciones dispersas en leyes civiles, económicas, administrativas y penales.
15. En China los derechos de los consumidores son 9: derecho a la seguridad, a escoger, a presentar reclamos, a la organización, supervisión, respeto, información, igualdad y al

conocimiento. Adicional a estos derechos también tienen obligaciones para los operadores (agentes económicos) por ejemplo: a entregar recibos, garantía, reemplazo, entre otros. Entre las penas por infringir los derechos de los consumidores podemos mencionar penas administrativas y penas de responsabilidad criminal. Entre las penas administrativas podemos mencionar: advertencias, confiscar ganancias ilegales, multas por más de 50,000 RMB, suspensión de la licencia comercial. Entre las penas criminales podemos mencionar: confiscar la propiedad, detención entre 1 a 6 meses, prisión de 6 a 20 años, prisión de por vida y pena de muerte.

Adicional a las conferencias, realizamos visitas guiadas a diferentes ciudades como lo son Chengdu, Xiamen y Putian. Debido a que la tecnología para la población China es muy importante, conocimos un Centro de Entrenamiento de Ingeniería en donde se tiene un programa para niños a partir de 7 años para que aprendan desde esta temprana edad a desarrollar sus proyectos de ingeniería. Una importante sección de los consumidores en China realiza sus compras online. Por esta razón hicimos una visita al e-Commerce Supervision Center de Fujian en donde se nos presentaron los equipos que se utilizan en el laboratorio de Informática Forense para el análisis de delitos cibernéticos. También realizamos una visita a la empresa XGMA (Xiamen Machinery) en la cual se ensambla maquinaria de equipo pesado como lo son retroexcavadoras y tuneladoras.

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

Corto plazo  Mediano plazo  Largo plazo

Presentado por: Jennie Meléndez de Hurtado Firma: 

Fecha: 30 de agosto de 2016

Vo. Bo. (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 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".

No. 16A0008037

(Translation)



珍妮·艾贝斯·梅伦德斯·  
德·乌尔塔多，来自巴拿马，自  
2016年8月4日至2016年8

月24日在中国福建省福州市  
参加了由中华人民共和国商务部主办、福建  
省外经贸干部培训中心承办的“2016年发展  
中国消费者保护组织官员研修班”，特此

This is to certify that JENNIE IBETH  
MELENDEZ DE HURTADO from Panama has  
completed "2016 Seminar on Consumer Protection  
Organizations for Developing Countries" sponsored  
by the Ministry of Commerce, organized by  
Fujian Foreign Trade and Economic Cooperation  
Officials' Training Centre from August 4<sup>th</sup>, 2016 to  
August 24<sup>th</sup>, 2016 in Fuzhou, the People's  
Republic of China.

证明。

Ministry of Commerce  
People's Republic of China  
August 24<sup>th</sup>, 2016



二〇一六年八月二十四日

证书专用章