

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: Responsable de Asuntos Internacionales Planilla 01 No. Posición 09

Fecha de la Misión: Desde: 17 de noviembre de 2017 Hasta: 26 de noviembre de 2017

Número de Cheque: por ACH Monto: B/2,400.00

País: Manila, Filipinas.

Misión Oficial:

Visita a varias unidades del Departamento de Comercio e Industria y de Industria de Filipinas, donde hubo intercambio de experiencias y conocimientos en materia de Legislación y Práctica de la legislación de Protección al Consumidor entre Panamá y Filipinas, exposición por parte de Panamá sobre el Régimen Panameño de Comercio Electrónico.

INFORMACIÓN SUSTANTIVA

Objetivo de la Participación:

El día 20 de noviembre tuve una reunión con el Subsecretario Teodoro Pascua, y parte de personal de la Oficina de Protección al Consumidor y Abogacía.

El día 21 de noviembre de 2017, tuve una visita de intercambio de experiencias en la Oficina de Cumplimiento del Comercio Justo.

En esta reunión tuve la oportunidad de reunirme con el Oficial de Litigio, de la División de Cumplimiento, con el Jefe de la División de Mediación, con una oficial de la División de Adjudicación y con una oficial de Administración de la División de Adjudicación. Se me explico entre otras cosas que ellos

- Reciben aproximadamente 5,000 casos al año en la ciudad de Manila, que son 15 millones de personas.



- De esos aproximadamente 3,000 son resueltos en mediación.
- El resto, son resueltos por el departamento de Adjudicación, para lo que cuentan con solo 20 días para darle respuesta a los consumidores. Si no señalan que les quemarían la oficina. En ese tema, tienen cumplimiento del 100% en esa meta.
- Me informaron que son a nivel nacional unos 2,000 oficiales, y que tienen unas 16 oficinas regionales, una por cada provincia.
- Nos van a proporcionar su legislación.
- En esta visita tuve la oportunidad de informar sobre ACODECO y sus procedimientos. El día 22 tuve una visita de intercambio de experiencias en la Oficina de Protección al Consumidor y Abogacía.
- En esta visita, pude conocer al nuevo Director de Protección al Consumidor, me reuní con la Jefa de Abogacía y de Políticas, con oficiales del equipo de monitoreo de precios, y oficiales de relaciones públicas. Se me explicó que:
 - En el departamento de políticas, ellos tienen la responsabilidad de revisar las políticas existentes y ejecutar el planeamiento de las siguientes o las nuevas. Alinear las políticas en los estándares internacionales. Cada tema se le adjudica a una persona encargada y se le adjudica un equipo de trabajo.
 - En el Departamento de Monitoreo de Precios, ellos buscan ver que se respeten algunas regulaciones. Ellos tienen que verificar que en empresas cuyas ganancias sea mayor de \$100,000.00 al año, se le conceda un descuento de 5% a los ciudadanos de la tercera edad. Las tiendas tienen que tener exhibidas la lista de los productos, por ejemplo.
 - También este departamento verifica el precio de 80 productos relativos a productos de primera necesidad.
 - Ellos tienen que verificar que se siga la ley en el sentido que la empresa pueda ganar pero que no le incremente irrazonablemente el precio a los productos. Para eso ellos realizan un análisis de la composición de los precios que llaman: esqueleto de pez. Ellos tienen que verificar que el precio sea razonable.
 - En abogacía ellos tienen unas 5,000 empresas matriculadas en un programa que le otorga medalla de oro, plata o bronce a las empresas que se manejan correctamente y siguen determinados lineamientos de la DTI. le mantienen la condición por 3 años y puede renovarse. También retiran la condición si se alejan del estándar. Entre una de las condiciones es que tengan un escritorio para atención de reclamos de consumidores dentro de las tiendas. Esto es lo que consideran que ha logrado que con una población de 102 millones de personas solo reciban 5,000 quejas de consumidores al año, lo que a su vez les ha permitido darles respuestas en tiempo oportuno a los consumidores. También estiman que la naturaleza del Filipino es de no confrontación.
- Uno de los programas que más me llamo la atención es uno implementado en 2006, mediante el cual introdujeron en el currículo de las escuelas el tema de las asociaciones de consumidores. Para

lograrlo, realizaron un taller seminario de 2 días con maestros de escuelas privadas, en total 136 personas con personal de DTI presente. Luego 2 días más para introducir el material o la información en los módulos escolares de matemáticas, o Inglés, etc. Donde correspondiera. Luego tuvieron una prueba piloto de dos años en algunas escuelas públicas escogidas. Después se implementó a nivel nacional.

- También se nos informó que los colegios particulares para poder aumentar sus costos a los padres de familia, deben enviar una solicitud al Ministerio de Educación y estos tienen que aprobar o no el aumento.

El día 23 de noviembre de 2017, se me condujo a la Oficina de la Región 3 de la DTI en donde tuve una recibida por el Director de dicha Oficina y un grupo de quince organizaciones de consumidor pertenecientes a dicha región.

En esta sesión se me explico, entre otras cosas:

- A la Oficina de la Región 3 de Filipinas se le dio la misión este año de promover la creación de cierto número de Asociaciones de Consumidores, en cada provincia, para llegar a un número de 65. De ese ejercicio, han logrado constituir hasta ahora 52 asociaciones de consumidores.
- Tuve la oportunidad de sentarme a dialogar e intercambiar experiencia con una Federación de Asociaciones de Consumidor que tiene 10 años en ejercicio.
- Nos informaron que no tienen fondos del gobierno y trabajan con sus propios medios. De hecho, todos los presentes en la reunión habían llegado a la misma a sus propias costas. Me informaron que esto lo ven como una oportunidad de hacerse cargo y cuidarse a ellos mismos.
- Entre los logros que se me explicaron está el de un concurso que organizan llamado Señorita Mercado, que tiene la peculiaridad que las participantes son vendedoras de mercado. Los requisitos para participar son estar legítimamente acreditadas como vendedoras, utilizar vestidos hechos con materiales reciclables, y que deben ser ejemplares en el seguimiento de las reglas justas del mercado o de comercio.
- Otros de los ejemplos para promover los derechos del Consumidor es una competencia entre estudiantes en base a obras de teatro sobre los consumidores, lo cual consideran de provecho porque consideran que trabajar abogacía con los Estudiantes, es interesante porque ellos aprenden rápido y son fáciles de entrenar.
- Posteriormente se me presentó el tipo de certificados que reciben las asociaciones de consumidores cuando son acreditadas, y su tarjeta de identificación. No se trata de una resolución sino de un Certificado de Acreditación. Esto creen que se da porque consideran que por naturaleza, los Filipinos nunca se quieren quedar atrás de sus semejantes y por eso son muy competitivos.
- Otro de los eventos que se me explico fue la CARRERA DIVERTIDA (*FUN RUN*) para promover los derechos del consumidor y que se lleva a cabo simultáneamente en varias provincias.



- También tienen el poder de convocar personalidades del gobierno local y viceversa, en por ejemplo destrucción de balanzas mal calibradas. Algunas organizaciones de consumidores tienen la facultad de apoyar a la oficina regional en verificación de balanzas y luego la oficina de DTI acude y termina la labor de confiscación.
- Consideran que un sector será escuchado cuando tiene una membresía de peso. Porque con eso adquieren poder para influenciar. De otra forma los líderes políticos no tendrán noticia de sus necesidades.

El día 24 de noviembre de 2017, tuvo lugar una visita de observación en la Oficina de Estándares del Departamento de Comercio e Industria Filipinas y entrevista con la Jefa de la Sección de Abogacía de la Oficina de Protección al Consumidor del Departamento de Comercio e Industria de Filipinas. En la visita de observación en la Oficina de Estándares de recibí una presentación de los métodos de trabajo de dicha Oficina.

Como saldo final de toda la visita, se discutió sobre la posibilidad de firmar un Convenio de Cooperación entre las agencias y así como la posibilidad de que personal del Departamento de Comercio e Industrias visite la ACODECO el próximo año.

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

Corto plazo Mediano plazo Largo plazo

Presentado por: Clarisa Reguel Arari. Firma: Clarisa Reguel Arari.

Fecha: 27/noviembre/2017 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 270 de la Ley N° 63 del 2 de diciembre de 2016 “Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la vigencia fiscal 2017”.