

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 Q.,

Núm. de Cédula: 8-449-721.

Cargo: Asesora – Responsable de Asuntos Internacionales.

No. Plan. 01 / Posición: 09.

Fecha de la Misión: Desde: 11 de octubre, 2015 Hasta: 16 de octubre, 2015 (5 días).

Número de Cheque: 151789 Monto: B/.3,000.00.

País: Manchester, Reino Unido.

Misión Oficial:

Asistencia al Taller de Mejores Prácticas de la Red Internacional de Protección al Consumidor y Cumplimiento (ICPEN por sus siglas en Inglés) a realizarse en la ciudad de Manchester, Inglaterra del 13 al 15 de octubre de 2015.

Propósito:

Participar como delegada de la Agencia Gubernamental de la República de Panamá, en materia de Protección al Consumidor, en el Taller de Mejores Prácticas de la Red Internacional de Protección al Consumidor y Cumplimiento (ICPEN por sus siglas en Inglés), para conocer de los principales avances de las comisiones de trabajo de esta red internacional en distintos temas con el fin de ponerlos en prácticas en la gestión que lleva adelante ACODECO en nuestro país. Mantener la coordinación con todos los países del mundo que se manejan en esta red e identificar mecanismos y oportunidades para traer a nuestro país innovación en materia de protección al consumidor.

INFORMACIÓN SUSTANTIVA



El día 13 de octubre de 2015, tuvo lugar el inicio del taller con palabras de los anfitriones la agencia de Protección al Consumidor de Inglaterra, quienes ostentan la presidencia de la red en la actualidad. Ese día se celebraron sesiones plenarias y en sub grupos de trabajo. La sesiones plenarias trataron sobre: **Planificación de la investigación para lograr cumplimiento** (buscar objetivos y dándole forma a las investigaciones – incrementar el entendimiento de los oficiales, promover el uso de e-consumer.gov, etc.), **progreso en el proyecto de Análisis de quejas de consumidores**, incluyendo identificación de líneas de aplicación.

Participé en las discusiones de Grupo sobre: **“Manejo de Riesgo como herramienta de mejores prácticas”** donde se diseñó en equipo lineamientos sobre la mejor herramienta para evaluar el riesgo en las decisiones que toman las agencias, a cargo de Inglaterra como moderador, **“Coordinando investigaciones con otros”**, a cargo de Estados Unidos y Alemania, como moderadores, donde se habló sobre qué problemas internacionales se enfrentan cuando se requiere del apoyo de otras agencias, **“Comunicación dirigida al consumidor como un remedio”** relativo a cuándo la educación al consumidor es un remedio de utilidad, dependiendo de los diferentes tipos de consumidores y midiendo el impacto de la educación al consumidor, con Zambia y Bélgica como moderadores; y **“Vigilando el cumplimiento”**, cómo se monitorea el cumplimiento, qué mecanismos podemos usar, usando a los consumidores y a los accionistas para monitorear, cómo se evalúa el impacto de la actividad y discusión sobre cómo medir el cambio desde la aplicación. Esta sesión estuvo a cargo de Estados Unidos de América, Costa Rica y Seychelles (archipiélago de islas cerca de Madagascar).

El día 14 de octubre se participó en la plenaria sobre **Opiniones y Refrendos de productos en línea** con el fin de incrementar la capacidad de las agencias a través del intercambio de mejores prácticas y experiencia sobre prácticas engañosas o desleales en cuanto a opiniones y refrendos en línea sobre productos, cómo hacer frente a ellos y con remedios adecuados. Se desarrollaron principios comunes y entendimiento sobre prácticas inaceptables y se escuchó acerca del progreso del trabajo del proyecto de *ORE (Online Reviews and Endorsements)*. Sobre este tema se escucharon los aportes de Australia, Dinamarca e Inglaterra sobre el **monitoreo de las opiniones y los refrendos en línea sobre productos**. Se escuchó exposición sobre una lista de puntos para identificar y revelar problemas de opiniones y refrendos en línea sobre productos, guía para proveedores de cómo cumplir con los principios acordados como mejores prácticas, incluyendo una Guía de Mejores Prácticas de ICPEN. En la tarde del segundo día de taller se desarrolló el tema de **“principios para la conducción de normas y el cumplimiento”**. Participé en las

discusiones de grupo sobre “Refrendadores de productos”, “Investigando opiniones y refrendos en línea”, donde se discutió como un investigador puede identificar necesidad de intervención, usar herramientas para investigar más allá, trabajar con los participantes de la industria para identificar y remover falsedad u opiniones o refrendos que sean de alguna otra forma engañosos, “Retos Técnicos”, donde se comentó sobre las mejores prácticas para obtener evidencia en línea y evidencia digital en sitio, “Cómo se vería el éxito en el monitoreo de opiniones y refrendos de productos en línea?”, donde se conversó sobre presentaciones y discusiones sobre remedios, aplicados por miembros de ICPEN, con emisión de herramienta para confrontar opiniones o refrendos en línea falsos o engañosos, y prevenir que éstos surjan en primer lugar.

En el tercer y último día de taller participé en la sesión plenaria de la mañana relativa a **Publicidad Engañosa de Precios**, donde se incrementó la capacidad de las agencias en relación con la investigación de asuntos relacionados con prácticas engañosas de precios, mejora de los conocimientos oficiales de caso de las diferentes prácticas de precios engañosos, daño causado por esas prácticas y recursos adecuados y se recibieron lecciones para compartir con la agencia y pude conocer de los progresos en el proyecto sobre la publicidad engañosa de precios de ICPEN. Dentro de este contexto, se escuchó acerca de “**Los retos según los tipos de prácticas de establecimiento de precios**”, en relación al acuerdo sobre los diferentes tipos de práctica de establecimiento de precios y parámetros legales típicos para regular las prácticas de fijación de precios, “**los sectores que han demostrado ser más problemáticos**”, en los cuales existan indicadores of establecimiento de precios ilegal y daño al consumidor, “**cómo determinar el daño a los consumidores**” donde se escuchó explicación sobre las teorías clave sobre daño, porque cada práctica es dañina y cuándo el daño es mitigado.

Durante ese día participé en las discusiones de grupo sobre la investigación de las prácticas de fijación de precios – barrida en internet de las malas prácticas de fijación de precios, Asegurando el cumplimiento: opciones para sanciones; Fijación de precios por goteo, con los representantes de Australia, Nueva Zelandia y Suiza como moderadores del tema; Establecimiento de precios de referencia, con Canadá e Inglaterra como moderadores; Cargos adicionales - gotas posteriores a la firma del contrato, con Estados Unidos e Inglaterra como moderadores.

En este evento no se entregó certificado de participación.

Recomendaciones:

- Recomiendo que se evalúe el ingreso de Panamá a la página e-government.com que trata de intercambio de denuncias que se hagan en otras jurisdicciones en materia de protección al consumidor.
- Se siga participando activamente en estos talleres 'de ICPEN (por sus siglas en Inglés), para seguir aportando y obteniendo información relevante para la entidad.
- Se retroalimente a la entidad sobre las lecciones obtenidas en el taller.

Sugerencias:

- Sugiero contactar a la delegada de Estados Unidos, Sara De Paul, para conocer más sobre la página e-consumer.gov y lo que se requiere para que ingresemos a ella.
- Sugiero traducir el documento que ICPEN colgará en su página web sobre la conclusión del taller de 2015 sobre mejores prácticas y circularlo al personal de la DNPC.

Resultado:

Como resultado de esta actividad hemos sido contactados por personal de la Agencia de Protección al Consumidor de Inglaterra quienes quieren sostener una conversación telefónica con mi persona el día 30 de octubre para conocer mis impresiones sobre el taller.

En ese sentido, se puede considerar que la participación de nuestra agencia en el taller aporta al esquema de coordinación que esta entidad ha procurado mantener con la red ICPEN. También tuvimos la oportunidad de conocer colegas de las agencias de protección al consumidor de varios países.

Otro resultado también lo constituye la obtención de nuestra agencia de información de referencia sobre mejores prácticas en los temas aludidos en el informe, lo cual nos permite mantenernos como país al día con estas mejores prácticas, en beneficio de nuestra gestión en pro de los consumidores.

En la página web de ICPEN incorporarán un documento que condensa todas las lecciones obtenidas del taller de mejores prácticas de 2015.

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

Corto plazo Mediano plazo Largo plazo

Presentado por: CLARISA R. ARAÚZ Q. Firma: Clarisa Raquel Araúz.

Fecha: 27 de octubre de 2015

Vo. Bo. (Máxima autoridad institucional): pp: Clarisa Raquel Araúz.

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".