

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: Theany Lilibeth Loaiza Córdoba

Cargo: Jefa del Departamento de Decisión de Quejas

No. Plan. 001 No. Posición. 154

Fecha de la Misión: Desde: 1 de julio 2017 Hasta: 8 de julio 2017

Número de Cheque: 158720 Monto: B/ 4,200.00

País: Ginebra, Suiza

Misión Oficial: Participación en la Segunda Reunión del Grupo Intergubernamental de Expertos en Ley y Política de Protección al Consumidor del 3 al 4 de julio de 2017, y en la Decimosexta Reunión del Grupo Intergubernamental de Expertos en Ley y Política de Competencia del 5 al 7 de julio de 2017, organizado por la UNCTAD. También participamos el día 3 de julio en reunión de la Red de Consumo Seguro y Salud organizada por la OEA.

INFORMACIÓN SUSTANTIVA

1. La UNCTAD (Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo), organizó la presente reunión sobre temas relacionados con protección al consumidor y competencia, cuya finalidad fue resaltar las experiencias de los distintos países asistentes, así como intercambiar las mejores prácticas entre las autoridades de defensa de la competencia y de protección al consumidor de más de 72 países y organizaciones del mundo, donde las Naciones Unidas van enmarcando las directrices para la protección de los consumidores, específicamente en los temas relacionados en lo que hace cada país y así establecer objetivos, y en qué se puede ayudar a los países a desarrollar y mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores, para que desarrollen una política y leyes; enfocando a los participantes que lo principal es educar a los consumidores para que se protejan ellos mismos.

Se participó en la reunión paralela sobre seguridad en los productos, donde se trató entre otros temas el problema de las exportaciones de productos de consumo peligrosos, dirigido a las economías en desarrollo, y el problema

de los productos conectados a internet que se convierten en peligrosos, mediante el recibo de códigos maliciosos o defectuosos.

Seguidamente participamos en el inicio de la Segunda Reunión de Expertos en ley y política de Protección al consumidor. Se eligió a la delegada de Costa Rica como Presidenta de la reunión y al resto de los oficiales para presidir la reunión. Se realizó por parte de algunos países, un reporte de la implementación nacional y regional de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección al Consumidor. Entre estos países estuvo India y Alemania. Se abordaron temas como ciber seguridad y la privacidad de datos que es un derecho universal. Se sugirió aumentar la regulación en el mercado digital. También participó Perú para exponer sobre el tema. La FTC de los Estados Unidos, hizo referencia a la protección de los niños en línea para regular y proteger la privacidad, sobre qué se puede hacer con el fraude transfronterizo, hacer una autoevaluación entre homólogos y la estrategia de colaboración con otros países que se debe implementar, en cuanto al fraude de comercio electrónico y los mercados digitales, haciendo uso igualmente de la palabra los representantes de Argentina, China, Brasil, Rusia, México, España, Suecia; Republica Dominicana, El Salvador, Portugal, Alegría, Egipto, Zambia, Pilipinas, entre otros donde algunos de estos países aceptan que en el comercio en línea tenemos a un consumidor vulnerable en cuanto a la seguridad de los productos y otros, que exista un órgano de coordinación de información por teléfono e internet para que se consulte una campaña sobre endurecimiento de la página web, educación financiera para proteger a los niños. Otros países pueden presentar quejas en línea en Alegría de la constitución se protege al consumidor y en otros países hay derecho a retracto en la compra en línea.

En la primera parte de la sesión de la tarde hubo una mesa redonda sobre la protección de consumidores vulnerables y desfavorecidos. Portugal se enfoca en educación financiera, la plataforma para educación sobre finanzas, plataforma para comparar productos financieros para el consumidor promedio, manual para la tercera edad para que conozcan mejor sus derechos. Se menciona como este tipo de consumidores vulnerables a los niños, adolescentes, tercera edad, la falta de conocimientos tecnológicos, que todos somos potencialmente consumidores vulnerables. El Salvador recomienda trabajar en conjunto con el sector privado.

Se continuó la sesión vespertina con la presentación de la UNCTAD para el examen entre homólogos de las legislaciones de Protección al Consumidor. Supone que se brinde asistencia para la implementación de las recomendaciones. Estos permiten un importante intercambio de experiencias entre países. Ayuda a establecer las mejores prácticas a nivel internacional. El país que esté interesado debe hacer una solicitud ante la misión permanente. Marruecos se ofreció como voluntario para someterse a este examen entre homólogos.

En la reunión de expertos de Protección al Consumidor se trabajó en una mesa redonda sobre protección al consumidor en el comercio electrónico. Tuvieron exposiciones Hong Kong, Estados Unidos de América, Francia, México, entre otros. Las empresas no pueden evitar que los consumidores hagan comentarios negativos hacia ellas a través de internet. Se mencionó el tema de Condiciones de uso de las redes sociales.

Se consultó cómo puede UNCTAD promover el trabajo de expertos de consumidor sobre comercio electrónico. Mencionaron acciones conjuntas en campañas de control, Acciones de cooperación multilateral y transfronteriza, E-consumer.gov habla de estafas en línea. Destacaron el trabajo de ICPEN en la protección del comercio electrónico para los consumidores. En algunos países se les exige a quienes van a vender en línea que se inscriban en el Ministerio de Comercio y también se ha señalado que si hay alguna reclamación válida a un contrato de venta electrónica, todas las cláusulas del contrato. Lo mejor sería determinar las mejores prácticas en la protección en el comercio electrónico y una herramienta para medir el nivel de protección a los consumidores en el comercio electrónico en los distintos países.

El Secretario de la UNCTAD presentó un resumen de su labor para crear capacidades y brindar asistencia técnica en leyes y política de competencia, entre los cuales incluye el programa COMPAL, del que es beneficiario Panamá, conjuntamente con otros 15 países.

Igualmente se trataron temas sobre cómo proteger a los consumidores transfronterizos, cómo coordinar y colaborar con otros países donde los Estados Unidos considera que proteger a los consumidores en línea ya sea en la página web, redes sociales, con esta nueva tecnología de fraude se debe tener nuevos modelos y herramientas de cooperación transfronteriza;

recibir las quejas por robo de identidad. Se destacó entre los problemas vinculados al comercio electrónico los siguientes: pérdida de la integridad, privacidad de los datos; no todos los países cuentan con normativas, sobre comercio electrónico, comisión de ciberdelitos; falta de seguridad y viabilidad; mayor uso de dispositivos móviles sin prácticas de seguridad.

En la sesión vespertina se realizó una revisión de la creación de capacidades y asistencia técnica, con presentaciones de varios países y opinión de algunos otros países acerca de lo beneficioso del programa COMPAL. Luego tuvo lugar la sesión para establecer las conclusiones de la reunión de expertos, y se dedicó tiempo a la discusión sobre la propuesta de Argentina para que se adopte una semana del Consumidor ante la Asamblea Nacional de Naciones Unidas, donde esté incluido el 15 de marzo. En este punto Perú propone financiar repositorio digital de los productos de las agencias. Lo disponen incluir para el próximo año para este planteamiento. Posteriormente se aprobó la agenda provisional para la próxima sesión de la IGE y la adopción del reporte de la reunión.

Hong Kong, México, Francia, OECD, Argentina, España, Costa Rica, Marruecos, Jordania, Rusia, China; ICPEN, India, Egipto Perú, Corea, tienen en común que hay que lograr la confianza en la tecnología pero levantando plataformas más seguras con acuerdos bilaterales entre el comercio y los países, donde podemos resaltar que en Rusia pueden desistir de la compra por línea en 7 días, y en El Salvador el consumidor cuenta con 8 días con su derecho a retracto en las compras en línea. Las supra citadas jornadas se realizaron en dos (2) sesiones en horas de la mañana y en la tarde hasta las 6:00 p.m. enfocadas en el área de protección al consumidor, del 3 al 4 de julio de 2017.

El día 5 de julio tuvo lugar la apertura de la décima sexta reunión de Experto en Ley y Política de Competencia en el Salón XVII en el Palacio de Las Naciones. La delegada de Egipto fue designada como Presidenta de la reunión. Posteriormente se le concedió la palabra a algunos delegados de países que pidieron participar para emitir algunas declaraciones, ya sea para poner algunos programas a disposición del resto de los países como para agradecer el apoyo recibido por UNCTAD por apoyo con capacitación entre otros.

Se realizó la primera mesa redonda sobre una revisión de las Actividades de Creación de Capacidades y Asistencia Técnica de UNCTAD. En esta mesa redonda El Salvador expuso sobre las actividades de COMPAL en América Latina, y promovió el Foro de Competencia y Comercio a celebrarse en el mes de octubre en El Salvador. Posteriormente Bulgaria y Palestina presentaron sobre sus legislaciones en materia de competencia. Japón expuso sobre su experiencia en asistencia técnica, donde las capacitaciones que Japón ha brindado a países las han clasificado en países con leyes de competencia (Indonesia, Malaysia, Philippines, Singapore, Thailandia y Vietnam) y países con leyes de competencia en formación de competencia (Brunel, Cambodia, Laos, Myanmar). Se presenta un resumen del programa ASEAN por parte de académica de Australia, el cual es un plan de cooperación de Australia y Nueva Zelanda, dirigido a la ASEAN.

En la oportunidad de tomar la palabra, Panamá agradeció por el programa COMPAL, así como al actual donante, resaltó las sinergias positivas que se generan del mismo y se exhortó a que se continúen los esfuerzos para mantener el programa vigente y en marcha a favor de los países latinoamericanos. Finalmente, se emitieron las conclusiones acordadas por el GIE de Protección al Consumidor en su segunda sesión y se estableció la agenda de la tercera reunión del Grupo Intergubernamental de Expertos en Leyes y Política de Protección al Consumidor, para el año 2018.

En la Décimo sexta reunión de grupo de expertos en leyes y política de competencia, se abordó el tema de Cooperación Internacional entre agencias de competencia en el combate de las prácticas restrictivas de comercio de violaciones de empresas transnacionales y violaciones transfronterizas. La delegación rusa expuso sobre la promoción de la Cooperación Internacional en casos de investigación de casos transfronterizos, incluyendo herramientas y procedimientos. Posteriormente, tuvo lugar la participación de Francia donde expuso acerca de la metodología para promover el trabajo y cooperación transfronterizas de la Red Europea de Competencia, homologación de procesos, desarrollar parámetros para tratar la economía digital para buscar eficacia mundial en la competencia. Luego se expuso sobre la experiencia del Perú en relación con la cooperación internacional en competencia, donde se mencionó que su primer convenio fue firmado con Panamá en 2007 y se refirió a todos los convenios que ha suscrito Perú en materia de cooperación e intercambio en competencia. Posteriormente en la

reunión en Presidente de INDECOPI indicó que desea hacer una versión actualizada del Convenio con Panamá, y mencionó una coordinación de precios en servicio de taxis, como primer caso de cooperación transfronteriza en este caso, con Chile. Hubo participación de Japón y FTC entre otros, donde este último manifestó que hay algunos factores que impiden que haya más cooperación. Se han hecho encuestas al respecto y se han comentado.

Más adelante en la reunión tuvo lugar una mesa redonda sobre los retos enfrentados por las agencias jóvenes y pequeñas en el diseño del control de las concentraciones económicas (Caso Filipinas - Botsawa, Egipto, Paraguay, Kenya, entre otros). Diversos países tomaron la palabra para hablar del régimen de concentraciones económicas en sus jurisdicciones. Entre estos estuvo China que señaló entre otras cosas que ha impedido en seis ocasiones que se lleve a cabo una concentración económica por considerarlas perjudiciales para sus mercados. Argentina comentó que se requiere un mínimo de personal en una agencia para poder atender el tema de concentraciones económicas, y se refiere al caso de las economías pequeñas. Solicitó que se agregue el análisis de eficiencia al documento circulado por UNCTAD.

El último día del evento tuvo lugar el Peer Review de las Leyes y Política de Competencia de Argentina, tomando como base una reforma de ley que actualmente está pendiente en dicho país. El Consultor de este Peer Review fue el Dr. Luis Berenguer, quien examinó el estatus de la ley de competencia y política en Argentina y preparó el documento incluyendo recomendaciones. El panel de revisión incluyó a Italia, Brasil y los Estados Unidos.

En la última sesión del día 7 de julio, se emitieron las conclusiones acordadas por el GIE de Competencia en su décima sexta sesión y se estableció la agenda de la décimo séptima reunión del Grupo Intergubernamental de Expertos en Leyes y Política de Competencia, para el año 2018.

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

Corto plazo Mediano plazo Largo plazo

Presentado por: T. H. ... Firma: J. A. ...

Fecha:

Vo. Bo. (Máxima autoridad institucional): J. García

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. 36 del 2 diciembre del 2016 "Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la Vigencia Fiscal 2017".