



**MEMORANDO  
DNP-MM-1557-15**

**Para:** Licdo. Oscar García – Administrador General.

**De:** Licdo. Elías Elías. – Director Nacional de Protección al Consumidor.

**Fecha:** 5 de Mayo de 2015.

**Asunto: REMISIÓN / INFORME VIAJE ICPEN  
PRESIDENCIA PRO TÉMPORE SE SUECIA  
12 al 18 de Abril 2015.**

Para su conocimiento tengo a bien remitirle el ***“Informe de la Reunión de Alto Nivel de ICPEN y Conferencia plenaria de ICPEN – Presidencia Pro Témpace”***, realizada del 14 al 16 de Abril de 2015 en la ciudad de **Gunnar Larzon, Suecia.**

OFIC. INSTITUCIONAL

Adj. Lo indicado.

RECURSOS HUMANOS

2015 MAY 5 11:40 AM  
**Atentamente,**  
EEC/mjv

C.C. Licda. Shadina Correa - Jefa de Recursos Humanos  
Sra. Mónica Hayen - Jefa de Tesorería

Lina  
5/5/15  
11:40

consumidor y de realizar una estrategia para proveer información y tercero, intercambiar información.

Grupo de Cumplimiento: uno de las actividades que tiene programada es la selección de casos, la forma como se desarrollan las investigaciones y hacia dónde van las quejas en el futuro, análisis de la información.

El programa de mayor impacto, es la red para la presentación de quejas en el sitio [econsumer.gov](http://econsumer.gov) La queja se puede presentar en 7 lenguajes diferentes. Incluso permite colocar información de educación de las agencias.

Grupo de Inteligencia: asistir en la implementación del plan estratégico. Resultados del reporte de inteligencia, indica que el primer problema son los precios ocultos, luego los precios informados en publicidad que son fraccionados y de tercero, las garantías.

### ***ICPEN Hoy y Mañana***

Tres temas principales: priorización, intermediarios y comercio electrónico. La priorización es necesaria porque nuestros recursos son limitados, y no tenemos la posibilidad de atender cada problema de los consumidores. Cómo elegimos los temas que hay que atender? El grupo de inteligencia, presentará los temas que son de prioridad para la red.

La importancia del comercio electrónico, evidencia la necesidad de cooperación en el futuro, por ello el interés de crear mecanismos eficaces para la protección del consumidor.

### ***United Kingdom-Future Presidency***

Planes y objetivos: *Better Enforcement Together*

1. Fuerte enfoque en cumplimiento. Ofrecer al consumidor acciones concretas para su defensa en contra de prácticas violatorias de sus derechos.
2. Entregar información de utilidad para la red, durante todo el año
3. Desarrollar herramientas que permitan resultados concretos para la red

### ***Comisión Europea***

Tratará de explicar cómo la Comunidad Europea se prepara para la elaboración de políticas de protección al consumidor.

Se requieren modelos de cooperación entre la Comunidad Europea y terceros países.

Existe una comisión encargada por un lado de la normalización y otra, del cumplimiento de los derechos de los consumidores. Presidente Junker, tomó cargo de la oficina en Noviembre 2014, entre sus declaraciones se refirió a 10 prioridades de trabajo en los próximos años, uno de ellos los mercados digitales: existen barreras que impiden el comercio digital, una de ellas es que aún cuando hay legislaciones armonizadas no están adecuadas para hacerlas cumplir.

En el comercio electrónico hay varios factores que influyen en la toma de decisión del consumidor, las que llevan a la idea de duda en la relación de consumo, formas de pago no seguras, devolución de los productos, garantía, recibo de compras, entre otras.

Se mostró video de la Autoridad de Protección al Consumidor<Konsument verket – KO>, sobre educación en comercio electrónico.

---

09.30-10.30     **Future Candy**     C 1-3

Inspirational view into the future

*Mr. Nick Sohnemann*

Tendencias de la tecnología e innovación para los próximos años. Lentes de información<Google glass, data glass, oculus>. Centro comerciales virtuales. Automóviles que se manejan solos<no se requerirá licencia de conducir, posibilidad que los niños manejen, se puede llamar el automóvil desde el reloj>.

Drones para entrega de paquetes. Traslado de órganos para trasplante a través de drones. Impresión de imágenes para las paredes de la casa o el diseño de interiores. Se pueden hacer dulces con impresoras de alimentos.

Robots. Se le muestra al robot el producto que se quiere y el robot localiza en la tienda el producto y genera la entrega.

Utensilios para usar en el cuerpo. Medimiento de las calorías que se ingieren<necesita comer algo>, los pasos y el pulso. Comportamiento de consumo: cambia la tendencia de revisar el celular por revisar el reloj.

Samsung. Se retira la pantalla del celular, y se usa como pantalla flexible.

Reconocimiento de gestos. A través de imagen infraroja \$50

Detección de caras<Face deals>. Cuando se entra a una tienda, el detector reconoce la imagen y se recibe propuestas individuales de rebaja de precios. Se toma una foto inicial, y es colocada en la entrada de la tienda. Se recibe recomendaciones de productos. Está haciendo algo similar “UBER”, sino que al estar registrado se toma el producto y queda pagado.

Se puede medir si la persona está contenta, molesta o triste.

Conexión de casa. Se puede abrir la puerta de la casa a través del celular. Rastrea la cantidad de electricidad que se está utilizando. El celular se conecta al refrigerador, el que permite hacer la llamada a través del celular. Hay un robot en la casa que asiste en las funciones de casa<Hands free Helper>.

---

Moderator: **Dr. Malek Radeideh,**

*Federal Ministry of Justice  
and Consumer Protection,  
(DE)*

Keynote speaker: **Ms. Hanne Melin,**

*Director eBay*

**Mr. Daniel Kaufmann,**

*Federal Trade Commission  
(US)*

Año 2020, Cisco estima que habrán 20 billones de computadoras conectadas.

Daniel Kaufmann.

El problema es cómo puede ser utilizada la información que las herramientas están captando.

Promueve la creación de legislación que genere la protección de información. La educación es fundamental, no sólo enfocada a los consumidores sino a los agentes económicos, con la finalidad que conozcan la normas a las que deben someterse.

TrendNet. Es un mecanismo de circuito cerrado, que fue vulnerado por hackers. No tenían software de seguridad, tampoco tenía un programa de entrenamiento a sus trabajadores sobre seguridad.

Cómo supo FTC sobre quejas de privacidad de los consumidores, sobre la posibilidad de que las cámaras no tuvieran mecanismos de seguridad? Crearon un laboratorio para evaluación de asunto de tecnología. No son suficiente las quejas de los consumidores, porque no saben ni son conscientes de que hay problemas de seguridad.

El problema en Europa o EUA no es la inexistencia de la legislación, sino que es poco conocida.

El comerciante debe hacer un esfuerzo por colocar las restricciones de suministro de información a terceras partes.

Se requiere mantener líneas de comunicación con la academia y unidades de tecnología con la finalidad de conocer lo que está ocurriendo.

UK mencionó que en su sitio en internet, tiene proyecto de legislación de información personal y su regulación.

Se debería redefinir el concepto de “pago”, esto en el ámbito de lo que se informa que es “gratis”. Esta es una de las preguntas que en el proyecto que menciona UK están analizando, aunque aún no tienen un concepto. FTC no considera que sea aceptable que se

El concepto de privacidad debe ser definido, más que cerrar la puerta y no dejar que nadie entre, lo que quieren los consumidores es controlar su información. Compartirla con quienes tienen el interés, pero que no sea utilizada más allá de esos aspectos.

IAB: International Advertising Bureau: Modelos de publicidad. Jeff Chester considera que "neuroadvertising" es una forma de publicidad engañosa, porque invade es aspecto de la inconsciencia.

"Lead generator" recoge información de los consumidores y la entrega a empresas que les interesa impactar un mercado en particular. Lo que preocupa a FTC es que esto puede generar un ciclo de problemas financieros que no tienen fin, porque generalmente se trata de préstamos con altos intereses.

---

16.00-17.00    **Dealing with online consumer protection through general provisions:**    C 1-3  
**A case study**

Panel and round table discussion

*Chair: ACCC (AU)*

*Participants: VietNam  
Competition Authority  
Ministry of Industry and  
Trade (VN), FTC (US),  
Turkish Ministry of Customs  
and Trade (TU)*

**Enforcers only**

### ***Vietnam***

Ecommerce 39% de la población de Vietnam, tiene acceso a internet. Los problemas que reciben es en la calidad de los productos, seguidos de logística y precio.

Ley de 2010, regulación de comercio electrónico reformada en 2011. Qué hacer??

-Educar al consumidor acerca de sus derechos y obligaciones

-Manejar el comercio electrónico a través de notificaciones y procedimiento de registro

-Publicar lista de comercio que no cumplen con la ley

La semana pasada hicieron pública la información de la línea para denuncias

### ***Turquía***

---

SCA (SE) (10  
minutes)

*Reporte de Secretaría*

La principal función de la Secretaría es apoyar a la Presidencia, y generar una colaboración estrecha entre las agencias en la red.

La membresía ha aumentado tremendamente, actualmente existen 55 miembros. 4 organización observadores e invitados Taiwán y Dubai.

Surinam se ha convertido en miembro, este año.

41 países han realizado los reportes de actividad, esperan que este número sea superior en el futuro, ya que no ha sido fácil lograr que los países envíen la información.

Alemania tiene una aplicación en la que muestran cláusulas contractuales que afectan a los consumidores. Kenya está enfocándose en transacciones móviles. Papúa Nueva Guinea está enfocándose en transacción bancarias y los derechos de los consumidores. Canada tiene un caso transfronterizo, con EUA localizaron una empresa que fue requerida para enviar información. Colombia está enfocándose en la educación de consumidores en comercio electrónico. En Costa Rica tienen una aplicación para recibir reclamos de los consumidores.

*Reporte del Intelligence Steering Group (JoeAnne)*

El próximo reporte debe realizarse el 31 de julio de 2015. En éste se reporta el periodo de enero a junio 2015, debe ser enviado a [icpen@accc.gov.au](mailto:icpen@accc.gov.au)

*Reporte de Best Practices Steering Group*

Proyecto de eventos deportivos

Sigue vacante la coordinación del taller de buenas prácticas, España era el coordinador.

Mes de la prevención del fraude.

NCPW.gov portal que ha creado EUA con información sobre los derechos del consumidor. A través de este portal se celebra la semana del consumidor, brindando información de utilidad para los consumidores.

Encuesta de alerta en ICPEN.

*Reporte del Enforcement Steering Group*

eConsumer.gov Portal de reclamos, está disponible en aplicación. La idea es ayudar a consumidores subir sus quejas, para entender dónde están los problemas. Ayuda a identificar comportamientos de las quejas y tendencias. Ayuda coordinar potenciales acciones con otras agencias asociadas.

tiene mecanismos para detectar y eliminar reseñas falsas, pero sus sistemas no siempre podían detectarlos. La decisión puede ser encontrada en el sitio web de la autoridad de protección al consumidor de Italia.

Caso de Groupon(2014). Información falsa de precios, características. Se compra el cupón pero después no se puede utilizar porque no hay disponibilidad.

España: ha realizado estudios que demuestran que las empresas no dan la misma información en versión de aplicación para computadoras con respecto a las que dan en los celulares o aplicaciones móviles.

En Google chrome, permite ver las diferentes versiones, es decir, permite la comparación sin ninguna herramienta adicional y sin costo, que permita la comparación entre versiones estándares y la móvil, lo que es conveniente porque en muchos casos hay información diferente.