

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: ELÍAS ELÍAS CABRERA

Nº. de Cédula: N-18-562

Cargo: Director Nacional de Protección al Consumidor No. Posición 098

Fecha de la Misión: Desde: 29 /septiembre/2019 Hasta: 4/octubre/2019

Número de Cheque: ACH Monto: B/500.00

País: El Salvador, San Salvador

Misión Oficial: Participación en reunión de CONCADECO, COMPAL y FIAGC

#### INFORMACIÓN SUSTANTIVA

Objetivo de la Participación:

##### ***I.-Sexta reunión de CONCADECO.***

Durante la realización de la Sexta reunión de las agencias de protección al consumidor, CONCADECO, que tuvo lugar en San Salvador, se recibió el informe de la Presidencia Pro Tempore a cargo de República Dominicana. Se planteó la existencia de retos regionales que se requiere ConcaDeco asuma con carácter de importancia, como el comercio electrónico, el posicionamiento de la red ante el SICA, entre otros.

Los miembros están conscientes de los desafíos del organismo, por lo que acuerdan reforzar las acciones regionales de cooperación estableciendo coordinación con SICA. Se creó una cuenta de Twitter donde se reportó la información más relevante de cada agencia, y de las acciones que emprenden a nivel nacional.

En la reunión del 29 de enero de 2019, se definieron los 5 temas prioritarios que se enviaron a SICA. Santo Domingo envió vía diplomática a SICA los temas prioritarios, después se hicieron algunos contactos, pero no se recibió respuesta sobre los puntos descritos. También se propuso que la presidencia tuviera 2 años, en vez de uno, sin embargo, sobre este aspecto no hubo pronunciamiento.

Entre los temas de interés para los miembros, Panamá propuso la realización del observatorio de precios de medicamentos, ofreciéndose para establecer la metodología y compilar la información de la región Centroamericana, propuesta que fue aceptada. Por su parte San Salvador, expuso el problema en

el mercado eléctrico que aparentemente presenta ciertas distorsiones por la metodología que utiliza para efecto de establecer los parámetros de los costos que se le cobran a los países y a su vez, que incide en los consumidores. Se acordó plantear la preocupación con miras a que se genere una evaluación del modelo utilizado, que alcanza a Panamá.

## ***II.- "IX FORO INTERNACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –COMPAL"***

Durante el foro se expuso la particularidad del acelerado movimiento transformativo que el mundo y en especial Iberoamerica experimentan, momento con muchas oportunidades y desafíos, la cuarta revolución industrial es una realidad, nos llama a ponernos al día, en el internet de las cosas, la inteligencia artificial y la robótica.

Se generan cambios en la esfera de producción y distribución, consumo de bienes y servicios, que nos llaman a actualizar las políticas públicas, para atender las necesidades de defensa de los derechos de los consumidores. La conferencia es el punto focal sobre temas de protección y desde el año 2003, viene tratando de mejorar las políticas de consumidor, sirviendo como germen del consenso. La UNCTAD está comprometida con el desarrollo sostenible, y como parte de los esfuerzos ha traducido el manual de desarrollo de políticas al español.

Chile ha concentrado información sobre manejo sostenible en la producción, y se ha realizado una agrupación en una plataforma con productores que han sido evaluados, y que cumplen con normas de eficiencia en su producción y no contaminación. La intención es que la sociedad en esa plataforma tenga a la vista productos sustentables en su producción. La plataforma es de Sernac.

Se requiere establecer estrategias efectivas de consumo saludable, siendo claves la educación y la salud, a fin de que se disminuya el consumo de alimentos poco saludables y que tienen un impacto muy fuerte en la cantidad de enfermedades crónicas, no transmisibles. Se trata de que la Industria asuma prácticas responsables y que tengan un impacto positivo en los consumidores.

Por otro lado, se pretende abordar el panorama global de las tendencias de consumo en un mundo digital focalizado en los siguientes aspectos:

1. Acceso y uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC'S);
2. Conexión y protección del consumidor en el ecosistema del internet de la cosas;
3. Mecanismo para la promoción y defensa de los derechos de las personas consumidoras en el mundo digital;
4. Desafíos para la protección de los consumidores.

El comercio electrónico tiene que ver mucho con que la empresa pueda ser localizada. Esto tiene que ver con el business to business, business to consumer, es un mercado que crece en el que Brasil, Argentina y México representan el 73% de crecimiento en América Latina. El 51.5% de los internautas son mujeres, esto va creciendo en relación a los hombres. Se requiere mayor cobertura, mayor acceso tecnología, el costo de los dispositivos es una barrera para los consumidores. Se requiere que el contenido y servicios se den en idiomas accesibles y que los consumidores reciban educación en nuevas tecnologías.

Creemos que usamos los teléfonos muy bien, pero se calcula que los consumidores no utilizan ni el 30% de la capacidad del equipo. En el 2022 se espera que 50% de los dispositivos caseros estén

conectados al internet y entre sí, desde refrigeradores hasta el automóvil. "Antonino Serna Hay: existe una crisis en lo que teníamos por sentado en el pasado para protección al consumidor, las definiciones y conceptos están cambiando y la aplicación tranfronterizas sigue siendo difícil. La armonización de la regulación y los procedimientos aún no se han abordado ni resuelto".

Colombia presentó a través de un video, la experiencia de cooperación realizada con Sernac/Chile y ACODECO/Panamá en atención a la situación de HUAWEI. La cooperación transfronteriza es eficaz, para la defensa de los derechos del consumidor de manera simultánea, sin embargo se plantean desafíos como la aplicación de la jurisdicción en empresas fuera del territorio. Lo que se puede hacer mientras se logran avances legislativos supranacionales, es compartir decisiones regionales y replicarlas. No perder de vista que el intercambio de información es fundamental para lograr una acción eficaz de protección al consumidor, coordinada.

Tenemos muchos retos, un mundo que va hacia la tecnología y el otro, enfocado en la atención de necesidades básicas en las cuales también hay que trabajar, lograr la autonomía de las agencias de protección al consumidor, es fundamental.

### **III.-FIAGC: XIII FORO IBEROAMERICANO DE AGENCIAS GUBERNAMENTALES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Las agencias presentaron los avances de los grupos de trabajo. Entre los trabajos destacados figura el compendio de sentencias que ha presentado SERNAC/CHILE sobre reclamaciones colectivas, trabajo en virtud del cual se ha requerido a las demás agencias, que remitan información con el ánimo de aumentar el repositorio existente. En este caso se advirtió la posibilidad que Panamá remita las sentencias que se han logrado en el área de servicio escolar, con las demandas donde se ha legitimado la ACODECO en nombre de los consumidores.

Se presentó el plan de trabajo 2019 – 2020, que se enfocará en los mercados de mayor impacto para los consumidores. Se pretende levantar indicadores de volumen de consumidor afectados, en términos de reclamos o de quejas. La idea es contar con información de los mercados y submercados, con asimetrías, en las que muchas son reiterativas.

En torno al consumidor turista se planteó la idea establecer un formulario web para que los consumidores ingresaran vía online el reclamo, no obstante, varios miembros plantearon objeciones, igualmente, se recomendó el uso de la plataforma de [www.econsumer.gov](http://www.econsumer.gov) para que de los países del FIAGC lo utilicen. Este grupo de trabajo fue cerrado, a pesar de la oposición de Panamá, en torno a lo cual se planteó la necesidad de profundizar en la estrategia de protección al consumidor turista con acciones concretas de resolución de conflicto que hoy día se dificultan dado que sólo es posible utilizar métodos alternos de conflictos. Se mencionó que Conferencia de la Haya, tiene una propuesta de atención de reclamaciones tranfronterizas.

Por otro lado, en torno al Atlas de Telecomunicaciones se advirtió que ACODECO/Panamá no tiene competencia en materia de protección al consumidor en el área telecomunicaciones, salvo en asuntos de garantía de equipo, sin embargo, se establecerá la coordinación con ASEP para suplir información de la legislación en dicha materia. Brazil propone hacer una actualización del Atlas que elaboró y ofrecerlo

en un documento interactivo para mejor manipulación. UNCTAD mencionó que el Atlas fue el germen del mapa mundial que ha desarrollado UNCTAD.

Se eligió el país sede de Presidencia Pro Tempore 2021-2022, que sería Portugal. Antes se había elegido a Portugal como Presidencia Pro Tempore 2020-2021.

Grupo de trabajo de acciones colectivas, se realizó compilación de resoluciones en la página de SERNAC y se solicitó que sea alojada en la página web de FIAGC, y que los países miembros compartan información en línea sobre casos transfronterizos de consumo masivo.

Grupo de trabajo de buenas prácticas y autoregulación, se mantiene para llevar adelante evaluación en diciembre del estado de la normativa a fin de determinar qué intervenciones en macro se pueden lograr, apoyar al levantamiento de información de UNCTAD y coordinar la participación de FIAGC en campañas internacionales y posicionamiento para poder trasladarla a nivel de fraude al Ministerio Público.

Grupo de trabajo de pérdida y desperdicio, se propuso cambiarle el nombre denominándolo „Economía Circular“, sin embargo no hubo consenso y se acordó mantener el grupo para desarrollar una campaña de educación, con el apoyo de Guatemala para que cada país lo pueda divulgar con el logo de la agencia y de FIAGC.

Como conclusión se requirió un mayor apoyo de los países para lograr los objetivos planteados, con miras a presentar resultados en la próxima reunión de FIAGC 2020, en Portugal, sobretodo en materia de comercio electrónico, como tema concurrente de las conferencias regionales.

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

Corto plazo  Mediano plazo  Largo plazo

Presentado por: Elías Elías Cabrera Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: 7 de octubre de 2019 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 270 de la ley No. 67 del 13 diciembre del 2018 “Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la Vigencia Fiscal 2019”.