

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: Mildred Maruquel Medina Castillo

Cedula: 8-796-1031

Cargo: Jefa del Departamento de Conciliación

Posición. 210

Fecha de la Misión: Del 30 de julio de 2018 hasta 3 de agosto de 2018.

Número de Cheque: ACH Monto: B/. 1,600.00

País: México D.F.

Misión Oficial: Segunda Capacitación de funcionarios de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia de Panamá.

INFORMACIÓN SUSTANTIVA

Objetivo de la Participación:

Realizar una pasantía de funcionarios de la Autoridad de Protección al Consumidor de Panamá (ACODECO) en la Procuraduría Federal del Consumidor de México (PROFECO), los temas abordados en esta pasantía fueron relacionados al funcionamiento, estructura y organización de las siguientes áreas de la Procuraduría:

- Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (LNPC).
- La Dirección General de Verificación y Vigilancia.
- La Dirección General de Comunicación Social.
- La Revista del Consumidor, de las redes sociales, de su centro de Comunicación Social.
- La Dirección General de Quejas y Conciliación, Concilianet y de la Dirección de Asesoría e Información.

Esta capacitación se realizó en atención al Memorando de Entendimiento, en materia de protección al consumidor, suscrito entre ambas agencias gubernamentales. La actividad fue desarrollada entre el 31 de julio al 2 de agosto de 2018.

Los aspectos más importantes a resaltar, dentro de los diferentes temas tratados en las jornadas, fueron:

1. Funcionamiento, Organización y Estructura de PROFECO.

El Doctor Engels Rafael Ruelas Olvera, Director Ggeneral del LNPC, explicó aspectos importantes sobre la composición de la PROFECO, en especial lo relacionado a su estructura orgánica y al ámbito de competencia de cada uno de los diferentes estamentos administrativos que componen e integran a PROFECO, como antesala al recorrido por las instalaciones del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor – LNPC–.

Participaron igualmente en la charla magistral antes indicada, la Licenciada María Guadalupe Velasco Rodríguez, Directora de Investigaciones Químico-Biológicas y la Lcda. Adriana Ruiz Monroy, Directora General Adjunta de Asuntos Internacionales.

1. Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (LNPC).

Se explicó que bajo la Procuraduría Federal del Consumidor se encuentra la:

- Subprocuradora de Servicios.
- Subprocurador de Verificación.
- Subprocurador de Jurídico.
- Subprocurador de Telecomunicaciones.
- Coordinación General de Educación y Divulgación.

El Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (LNPC) se encuentra dentro de la Subprocuraduría de Verificación.

Previo al recorrido por las instalaciones del LNPC, se nos brindó una breve explicación sobre los ámbitos de competencia de las diferentes secciones del LNPC, siendo esta la de:

- Laboratorio de Alimentos.
- Laboratorio de Eléctrica.
- Laboratorio de Mecánica.
- Laboratorio de Textil y
- Laboratorio de Química.

Una vez iniciado el recorrido, participamos como observadores en diversas pruebas científicas, conducidas por el personal adscrito a las áreas mencionadas. La metodología utilizada se circunscribe a lo estrictamente científico.

Desde el punto de vista jurídico, en cuanto a su régimen normativo, las actividades y funciones del LNPC atañen a las disposiciones contenidas en la Ley Federal de

Protección al Consumidor –reformada en el presente año–, a las Normas Oficiales Mexicanas –conocidas bajo el acrónimo *NOMS* y que en la actualidad ascienden a 150–, a las normas mexicanas y a aquellas de carácter supranacional que han sido adoptadas por medio de los mecanismos legales correspondientes. También vale la pena destacar que este laboratorio se encuentra certificado en la norma NMX-ISO-9000-2000 y acreditado en la NMX-ISO-17025-2005, estándares que dan validez internacional a los resultados de sus análisis.

Bajo esta acreditación, el laboratorio goza de la credibilidad técnica- moral y de la autoridad para la emisión de dictámenes en las materias que son de su competencia, así como también para brindar servicios exteriores a los agentes económicos e instituciones públicas que así lo soliciten y a participar en pruebas periciales dentro de procesos judiciales.

Además, el *LNPC* participa de manera activa en las comisiones normalizadoras que tratan sobre las regulaciones jurídicas aplicables sobre los productos y servicios que son ofrecidos por los agentes económicos a los consumidores mexicanos, impactando de manera significativa en las diferentes regulaciones que se emiten sobre estos temas.

2. Presentación de la Dirección General de Verificación y Vigilancia, de la Dirección General de Comunicación Social, Revista del Consumidor, Redes Sociales y del Centro de Atención Profeco.

Como parte del programa de capacitación, desarrollado el miércoles 1 de agosto de 2018, se desarrollaron temas concernientes a la estructuración, régimen jurídico y ámbitos de competencias de la Dirección General de Verificación y Vigilancia, de la Dirección General de Comunicación Social y, además, los aspectos más relevantes de la Revista del Consumidor, Redes Sociales y del Centro de Atención Profeco.

a. Dirección General de Verificación y Vigilancia.

En este punto, los expositores hicieron referencia a la estructura orgánica de esta dirección y los referentes normativos que conllevan la observancia de las normas contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, las normas oficiales mexicanas, las que atañen sobre seguridad de los productos y comportamiento comercial, las de metrología, así como los protocolos desarrollados para las diligencias administrativas de verificación en campo, que la PROFECO mantiene 38 delegaciones y 13 subdelegaciones.

Cabe resaltar que la *PROFECO*, por medio de esta dirección, goza de la facultad de imponer sellos –rotulados que se adhieren a los productos y a los puntos en donde estos se encuentren– cuando la verificación constate que se incumplen con las normas sobre protección al consumidor o aquellas que regulen una situación específica, es decir, sobre seguridad de los productos y comportamiento comercial –tipificadas en las *NOMS*–, las normas sobre metrología, entre otras. Esta facultad se encuentra contenida en la Ley Federal de Protección al Consumidor y tiene como finalidad la suspensión de la conducta tipificada, así como la alerta pública sobre la transgresión de las normas que versan sobre protección al consumidor.

Otra particularidad del procedimiento administrativo de verificación es que solo puede ser realizado por los funcionarios facultados para esto. Es por ello que estos servidores públicos mantienen acreditaciones especiales, las cuales son constatables por los agentes económicos sujetos a verificación en el documento o acto administrativo emitido para tal fin, en el carné que debe portar el servidor público y mediante medios electrónicos, es decir, por medio de un código *QR* que se encuentra impreso en el carné. Cabe destacar, que en Panamá igualmente se puede hacer la verificación a través del app de ACODECO, donde aparece el nombre y foto del funcionario de verificación y esto lo puede consultar tanto el Agente Económico, como el consumidor.

Las inspecciones realizadas por la Dirección General de Verificación y Vigilancia de *PROFECO* se dan de manera programática, es decir, que atienden a un programa anual y que pretenden atender los momentos en los cuales existe un mayor tráfico de bienes y servicios, los cuales han sido debidamente identificados conforme al comportamiento o a los hábitos de consumo (como día de la madre, día de muertos, día del padre, etc..).

También llama la atención el alto grado de coordinación y cooperación interinstitucional que ha logrado la *PROFECO* con otras entidades gubernamentales para la correcta identificación de los agentes económicos, toda vez que la falta de veracidad de los datos plasmados en el acto administrativo de verificación inhibe al personal adscrito a dicha dirección para la realización de la diligencia correspondiente.

El acto administrativo de verificación es susceptible de ser impugnado por medio del recurso de revisión ante el superior jerárquico, del de nulidad (1ra instancia) y del amparo (2da. Instancia), conforme a los cánones legales de la normativa mexicana y, en la mayoría de los casos, estas impugnaciones son de forma y no de fondo, debido al robusto conjunto de normas que resguardan los derechos de los consumidores.

De acuerdo a lo anterior, el estudio del comportamiento comercial y su regulación, por medio de normas oficiales, destacan como puntos focales para la correcta aplicación de

los esquemas generales de verificación que realiza esta Dirección, aunado a la implementación de sendos protocolos para cada eje de verificación.

b. Dirección General de Comunicación Social.

De la exposición realizada por el Lcdo. Omar Cervantes Rodríguez, Director General de Comunicación Social, destaca el sistema implementado para la contingencia de la información que trasciende a los medios de comunicación y que, en alguna medida, impactan en la imagen de la institución. Sobre lo anterior, estos eventos son escalados dentro de la estructura orgánica de *PROFECO*, de acuerdo a los niveles de impacto y jerarquización de la entidad.

De acuerdo a su funcionamiento, esta dirección también se encarga de lo concerniente a la masificación de la información sobre las normas de protección al consumidor y la actividad que atañe a la *PROFECO*.

Estas funciones se plasman, desde nuestro punto de vista, en la publicación de la Revista del Consumidor, en el trabajo que se realiza por medio de las redes sociales y en los diferentes canales de comunicación con que cuenta la institución para estar en contacto con los consumidores.

c. Revista del Consumidor.

Esta revista se encuentra en circulación desde el mes de noviembre de 1976, siendo una de las más antiguas en su género, y que mantiene su vigencia en la cúspide de los medios digitales.

Aparte de tener un contenido netamente informativo, sobre temas que atañen a la protección de los consumidores, también destacan temas que son de interés popular lo que le otorga ese empuje adicional que le permite mantenerse en el foco de interés del público. Sin embargo, esta revista es comercializada por *PROFECO* y estos fondos son destinados para la edición de la misma, por medio de la Dirección Editorial.

Como parte del intercambio de información se nos proporcionó un ejemplar impreso de la Revista del Consumidor, correspondiente al mes de agosto de 2018, mismo que fuese lanzado en el portal electrónico de *PROFECO* y que también es accesible a través de aplicaciones para el sistema *Android* e *IOS*.

d. Redes Sociales.

En concordancia con lo anterior, se nos presentó los diferentes medios electrónicos utilizados por la *PROFECO* para el cumplimiento de las atribuciones que le son propias en materia de protección al consumidor.

De los datos estadísticos presentados, resalta a la vista que las redes sociales tales como *Twitter*, *Facebook* y *Youtube* impactan de manera significativa en la gestión de la *PROFECO*. Sumado a lo anterior, también destaca la penetración de medios tales como el *Whatsapp* como herramienta para la consecución de las normas de protección al consumidor.

e. Centro de Atención Profeco.

En este centro de atención convergen los diferentes canales de información, los cuales han sido puestos a disposición de los consumidores, para la atención de consultas y quejas, las cuales son canalizadas a las áreas de correspondan y que, de manera operativa, exige un alto grado de capacitación de los colaboradores de esta área.

Es por ello que, para la correcta identificación y canalización de los temas sometidos al Centro de Atención, resulta fundamental la capacitación continua del recurso humano de *PROFECO*, así como los protocolos que han sido generados en atención a su régimen normativo.

3. Presentación de la Dirección General de Quejas y Conciliación.

El jueves 2 de agosto de 2018, como parte final del programa de capacitación, se nos expuso de manera general el funcionamiento de la Dirección General de Quejas y Conciliación.

El Lcdo. Rafael Gómez Ramón, Director General de Quejas y Conciliación, abordó los aspectos generales que le son propias a las facultades ostentadas por dicha dirección en atención la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Cabe resaltar que, a diferencia de Panamá y de lo preceptuada por la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, la Ley Federal de Protección al Consumidor solo faculta a la *PROFECO*, por intermedio de esta dirección, a realizar un procedimiento administrativo netamente conciliatorio. Es decir, no existe un pronunciamiento administrativo respecto a las quejas presentadas por los consumidores, ni se le brindó un Defensor de Oficio para representar al consumidor en los Tribunales.

No obstante, frente a la vulneración de las normas de protección al consumidor y ante un escenario en donde no se logre un acuerdo conciliatorio, cabe la posibilidad de remitir el expediente administrativo a la Dirección de General de Verificación y Vigilancia para que se pronuncie sobre los supuestos de incumplimiento de las normas de protección al consumidor que puedan derivarse de la queja presentada. En este sentido, el Lcdo. Gómez Ramón aclaró que el objetivo de la dirección es la resolución del conflicto por medio de la conciliación y, en este sentido, planteo que el 90% de las quejas presentadas se resuelven por esta vía. Igualmente, que en las publicaciones de las Revista del Consumidor se puede poner cuando una empresa ha incumplido con una norma y las empresas tratan de evitar esta mala publicidad, por lo que usualmente tratan de conciliar.

a. Presentación de la Dirección de Concilianet.

Directora de Concilianet, Licda. Paola Arroyo Fernández.

Como parte de la dinámica propia de los medios alternos de solución de conflictos, en concordancia con las disposiciones legales contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, la *PROFECO* desarrollo esta plataforma electrónica para la atención y tramitación de las quejas que versen sobre supuestos de vulneración de las normas de protección al consumidor que se generen dentro de la circunscripción territorial de Estados Unidos de México.

Conforme a lo expuesto por la Directora, el procedimiento se surte netamente por medios electrónicos, por intermedio de la plataforma virtual *Concilianet*, al imperio de las normas del procedimiento de atención de Quejas y Conciliación regulado en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Cabe destacar que se rompe con el concepto tradicional del expediente o *dossier*, ya que el mismo se conforma en un espacio virtual y que agrupa, de manera cronológica, todas las actuaciones que se surtan duran el trámite correspondiente. En Panamá, esta forma de tramitación encuentra su símil en el Órgano Judicial, específicamente en el Sistema Automatizado de Gestión Judicial – SAGJ– que resulta aplicable a ciertos procedimientos judiciales –particularmente aquellos que versan sobre protección al consumidor y defensa de la competencia– y es el que los funcionarios de Defensoría de Oficio de la ACODECO, están familiarizados, ya que son los que ven el expediente judicial de manera digital y de igual manera puede presentar escritos por esta forma.

En Concilianet se lleva toda la tramitación por medios electrónicos, siendo la internet el principal medio de este procedimiento. No obstante, de darse fallas con el servicio o los servidores, las actuaciones que impliquen un acto de audiencia podrán ser evacuadas por medio de la telefonía fija, en la que el Conciliado transcribirá de manera manual lo que indiquen tanto el consumidor como el Agente Económico, en una llamada tripartita.

Otra particularidad de *Concilianet* es que permite a los extranjeros presentar y evacuar las quejas que versen en materia de protección al consumidor, siempre que la relación de consumo se perfeccione dentro del territorio mexicano.

La columna vertebral del sistema *Concilianet* es la adopción de sendos convenios con los principales agentes económicos que son sujetos reiterados de quejas y que, dentro del marco de la voluntad de las partes, se adhieren al sistema en una búsqueda franca de solución a las controversias suscitadas en las relaciones de consumo de una manera más expedita, menos onerosa y que replique en la percepción del servicio que brindan estos proveedores. Para que estos agentes económicos puedan participar en el programa, deben contar con una línea fija y exclusiva para la atención de estos reclamos, que dicha línea sea atendida por una persona con capacidad de decisión y, como parte integral, manifestar su decisión por medio de la firma del convenio con la institución.

Como parte de la dinámica de los medios alternos de solución de conflictos, amparados en la norma mexicana, la tramitación de las quejas en la plataforma de *Concilianet* pasa por una etapa de saneamiento previo a la admisión y tramitación de la misma, así como un primer acercamiento con el agente económico involucrado para efectos de someter la controversia a un arreglo amistoso previo a la tramitación administrativa correspondiente.

Es por ello que los datos estadísticos reflejan que, por medio de esta plataforma, se han recuperado cerca del 106% de los montos reclamados. Es decir, tal diferencia supone que los agentes económicos –en la mayoría de las veces– ofrecen compensaciones o bonificaciones al quejoso.

La implementación de estos sistemas, alejados de las formalidades excesivas de los procedimientos tradicionales, constituye un verdadero avance en procedimientos alternos de resolución de conflictos y conlleva un acercamiento a la dinámica que se genera en las relaciones de consumos.

Por último, queremos destacar que en la actualidad el modelo de *Concilianet* actualmente mantienen un proyecto para que sea utilizado por países como Chile, Colombia, entre otros, para homologar la plataforma de atención existentes en estos países, en miras de cumplir con un proceso de normalización para establecer un estándar en este tipo de sistemas y que, como consecuencia de lo anterior, provea a los consumidores de un sistema con puntos conexos para la presentación y tramitación de las quejas relacionadas en materia de consumo.

b. Presentación de la Dirección de Asesoría e Información.

De la exposición realizada por la Lcda. Marisol Salazar García, Directora de Asesoría e Información, este despacho refuerza todos los mecanismos utilizados por la Dirección General de Quejas y Conciliación en materia de atención a los consumidores.

Esta dirección no solo brinda asesoría e información por medio de telefonía, sino que también atiende por medio de correo electrónico y por la plataforma de Whatsapp. Además, cuenta con una extensión del sistema de *Concilianet* identificado como *Concilia Exprés*.

Por medio de *Concilia Exprés* se tiene un enlace directo con los proveedores adscritos al sistema de *Concilianet*, el cual es voluntario y las empresas se pueden incorporar como salir de este sistema, pero usualmente por economía y rapidez, las empresas prefieren mantenerse en este sistema y no llegar a una Audiencia y en el acto, usualmente por medio de llamadas telefónicas, se propicia la resolución de los conflictos planteados por los consumidores en contra de los agentes económicos.

Este despacho está integrado por abogados, en su mayoría bilingües, que atienden una multiplicidad de temas relacionados a la materia de consumo. Física y operativamente, este despacho se maneja como un centro de atención de llamadas y cuenta con la infraestructura necesaria para atender la demanda de atención requerida por los consumidores.

Como dato relevante, el Teléfono del Consumidor –55 68 87 22– tiene más de 30 años en funcionamiento y no ha sufrido cambios desde sus inicios asegurándose, de esta forma, una suerte de punto de referencia histórico en materia de protección al consumidor.

4. Presentación y funcionamiento del Laboratorio de Masas.

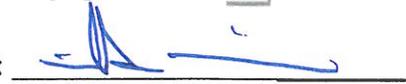
Como parte final de la capacitación se realizó el recorrido al laboratorio de masas, a cargo del Ing. Ariel Venegas Ochoa, en donde se nos explicó las funciones que desarrollan en el ámbito de la calibración de pesos –masas– y los diferentes protocolos utilizados para el retiro, traslado, transporte, recepción y tratamiento de estos instrumentos de medición que son de uso necesario para el desarrollo de las diligencias de verificación que realiza *PROFECO*, por intermedio de las unidades administrativas competentes.

Para la calibración de estos pesos, se emplean procedimientos científicos y equipos tecnológicos de alta precisión que permiten, en un ambiente controlado, la realización de estos procedimientos. La calibración conlleva a una serie de repeticiones de pasos y el

acondicionamiento físico de los pesos, los cuales requieren extrema atención y cuidado en la toma de las mediciones que se realizan con los equipos del laboratorio.

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

Corto plazo Mediano plazo Largo plazo

Presentado por: Mildred M. Medina Castillo Firma: 

Fecha: 6 de agosto de 2018.

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 271 de la ley No. 72 del 13 de noviembre del 2017 "Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la Vigencia Fiscal 2018".

LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Otorga el presente

“RECONOCIMIENTO”

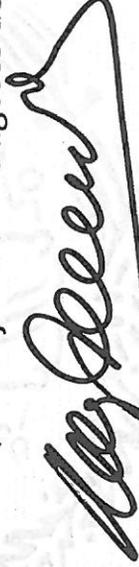
a:

Lic. Mildred M. Medina Castillo

Jefa del Departamento de Conciliación

Por su destacada participación en la actividad denominada:
“Segunda Capacitación de Funcionarios de la Autoridad de Protección al Consumidor
y Defensa de la Competencia (ACODECO) de Panamá”

Ciudad de México, 31 de julio al 2 de agosto de 2018



LIC. ROGELIO CERDA PÉREZ

PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR