

**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 QUINTERO**

**Nº de Cédula: 8-449-721.**

**Cargo: Asesora del Despacho Superior                      No. Plan. 01 Po. Posición 09.**

**Fecha de la Misión: Desde: 25/sept./2016                      Hasta: 1/octubre/2016 (6 días).**

**Número de Cheque: 000155745                                      Monto: B/3,654.00**

**País: Alemania.**

**Misión Oficial: Participación en la Conferencia de la Red Internacional de Protección al Consumidor (ICPEN) por sus siglas en Inglés y Taller de Mejores Prácticas "Uniendo ejecutores, protegiendo consumidores", en la ciudad de Bad Wiessee, República de Alemania.**

**INFORMACIÓN SUSTANTIVA**

**Objetivo de la Participación:**

Taller de mejores prácticas de la Red Internacional de Protección al Consumidor .

Frederik Cousin (BE)

Malek Radeideh (GE)

Primer día del Taller - 27 de septiembre de 2016.

La sesión No. 1 se refirió a De la recolección de datos a la información e inteligencia.

La primera intervención la dio el delegado de Bélgica que explicó como pasaron de recibir 15,000 quejas a incrementarlo en un 40% con la creación de un programa para atender sistemáticamente llamadas de quejas y hacerlo de una manera eficiente a partir de su diseño.

Posteriormente tuvo participación la delegada de Australia, Joe-Anne Riddiford, asistente del director, del área internacional, de la ACCC, hque explicó el sistema utilizado en Australia para atender y procesar quejas. También usan otras bases de datos para hacer su trabajo. Habló del Grupo de Trabajo sobre Análisis de Quejas de ICPEN. Se refirió a las categorías de quejas: e-commerce, negocios financieros, estafas de impostores, curas milagrosas.

Presentación a cargo de Malek Radeideh sobre Optimizando el flujo de inteligencia de ICPEN. Inteligencia es una información procesada para crear valor. Ciclo de la inteligencia. Dirección, recolección, clasificación, análisis reporte diseminació retroalimentación. Varias fuentes en ICPEN. Proceso de optimización. Condensar los formatos de las encuestas y reportes. Usar respuestas estandarizadas. Mdeducir posibles medidas, hacer que los resultados estén disponibles todo el tiempo y generar retroalimentación. Comentó sobre la inteligencia futura de ICPEN.

Sesión No.2. En relación al Manual de Entrenamiento para la aplicación.

A cargo de Sara DePaul (US) y Joe-Anne Riddiford (AU). Los temas de la sesión fueron acerca del Capítulode Planificación e Investigación, Capítulo de la obtención de evidencia y la planificación para el próximo capítulo. Cual es la primera pregunta que una apc debe realizarse, cual es el gol que la APC debe perseguir, que es un plan de investigación y por qué es importante, son preguntas relativas a los capítulos del Manual. Qué categorías de información puede incluir el plan: Teorías del daño, teorías legales, evidencia, remedios, deberes, riesgos, plan de comunicaciones, evaluación de la lógica de la investigación. El resultado de una investigación puede ser distinto a una demanda formal. Identificar los trabajos en la investigación es beneficioso. Como cambiar inteligencia en evidencia.

Sesión 3. Términos y condiciones en la economía digital.

Se realizaron sesiones de trabajo fragmentadas en los siguientes temas: privacidad, transparencia, variación, limitación de la responsabilidad, cancelación/terminación, jurisdicción aplicable. La suscrita tuvo la oportunidad de trabajar en el grupo de Transparencia. En este punto se trató de si los “términos y condiciones” de algunas contrataciones digitales son los suficientemente transparentes o si no lo son en lo relativo a la cantidad de

información, la manera en la que la redactan, o si ocultan aspectos que no están mencionando, así como el rol de las agencias de Protección al Consumidor sobre el particular. Posteriormente se discutieron los resultados de cada uno de los grupos de trabajo en una sesión plenaria.

El segundo día de taller contó con la intervención de Turquía que se refirió al proyecto de ICPEN “Educación al Consumidor: El Proyecto de la Academia del Consumidor” y se anunció que ellos serían la presidencia de ICPEN del próximo año, y tendrían a su cargo la organización del taller de mejores prácticas y de la reunión anual de ICPEN.

La sesión 4 del segundo día del Taller de Mejores Prácticas finalizó con la explicación de Australia sobre “Cómo usar el sitio web de ICPEN y el portal de Miembros”, en el cual se nos explicó cómo usar la intranet de una manera útil, dar la el seguimiento a las herramientas de discusión que se tomaron en el TMP de Manchester para proveer retroalimentación sobre qué puede hacerse y qué no puede hacerse.

#### Segundo día del Taller de Mejores Prácticas - 28/september/2016.

Tuvo lugar la sesión No.5 relativa a La Generación de Dirección en Línea a cargo de personal del FTC. Se realizó una presentación como introducción para definir los temas en discusión. Se presentaron dos casos para discusión. En este tema, se exploraron los asuntos de protección al consumidor que surgieron por las prácticas descritas, se identificaron las acciones de cumplimiento que podían llevarse a cabo y los remedios apropiados para las prácticas contrarias a la ley.

Sesión No. 6. Plataformas e Intermediarios en línea. Esta sesión tuvo como objetivo explorar áreas comunes de acciones de cumplimiento y alcance relacionadas con las plataformas en internet, con un enfoque particular en el papel que juegan los intermediarios.

Se contó con las ponencias de Reino Unido, Corea e Italia.

Posteriormente, se dividió la audiencia en tres grupos distintos, para una sesión fraccionada en relación con áreas de engaño en las plataformas en línea, el papel de los intermediarios en las plataformas en línea y como *alcanzar su*

cumplimiento, discusiones sobre historias de éxito en relación con las plataformas en línea. Qué trabaja y qué no trabaja.

Sesión 7: Nuevas herramientas para la investigación en internet. Se buscó satisfacer las necesidades de informar y presentar una nueva herramienta para las investigaciones en internet, identificar cómo las agencias pueden encontrar herramientas gratuitas o sin costos y elaborar nuestras propias herramientas. Se discutió acerca de la necesidad de personal conocedor de la tecnología. Identificación de asuntos legales con evidencia que puede usarse derivada de nuevas herramientas y un refrescamiento en relación con herramientas de captura existentes en la web. Del mismo modo, se consideró acerca de la disponibilidad de herramientas gratuitas que las agencias pueden adaptar a sus necesidades individuales, la importancia de que sea susceptible de servir como prueba en el futuro, y cómo capturar sitios web.

Se contó con presentaciones de Francia, Nueva Zelanda, y el Presidente de 8ARC Ltd.

En la sesión 8 se trabajó sobre “La herramienta de evaluación del trabajo de ICPEN” y se concluyó que era buena idea que ICPEN organice un grupo de trabajo para elaborar sobre esta herramienta. Para eso, se llevaron a cabo sesiones fraccionadas de trabajo para determinar aspectos relativos a Quién está haciendo qué? Qué queremos alcanzar? Cómo llegamos allí?, para sentar las bases para este trabajo.

Finalmente, se contó con las conclusiones de cierre del Taller de Mejores Prácticas, a cargo de la Presidencia de ICPEN.

En la tarde del 28 de septiembre de 2016, se llevó a cabo la Reunión del Grupo Asesor de ICPEN y la recepción de bienvenida a la Conferencia Anual de ICPEN.

El día 29 de septiembre tuvo lugar el primer día de la conferencia de ICPEN. Luego del registro de rigor, hubo la apertura con un discurso de bienvenida a cargo del Ministro de Justicia y Protección al Consumidor de Alemania.

Se contó con la charla magistral de Neil Richards, Profesor de Leyes de la Universidad de Washington, St. Louis, Estados Unidos de América, denominada: Desafíos para la aplicación de la privacidad de los Consumidores en la Era de la Información.

Posteriormente, tuvo lugar la sesión No.1 denominada: De la aplicación de la ley de protección al consumidor a la aplicación de la privacidad de los consumidores, con la participación de los oradores del FTC, CMA, periodista sobre protección al consumidor del SEIT-ONLINE, Director de eBay, y un asesor legal del regulador de privacidad de datos de Alemania.

La sesión 2 fue dedicada a la Sesión corporativa de ICPEN. Se discutió sobre el proyecto de Refrescamiento del sitio web de la red, con planteamiento de Australia, para contar con un aporte anual de cada miembro de ICPEN para el sostenimiento de la página web. Manifestaron que esperarían hasta el 30 de octubre para que se les informe si cada agencia podría hacer un aporte económico para apoyar la página. En el caso de que cada país miembro pudiera hacer el aporte, éste sería aproximadamente de \$3,300.00 dólares anuales. Algunos países manifestaron anuencia y que buscarían la autorización correspondiente para comprometer la suma de dinero solicitada.

También se contó con una actualización de la secretaría de ICPEN, presentación por parte del nuevo miembro de ICPEN, Arabia Saudita, y las actualizaciones del Grupo directivo.

El último día de la Conferencia de ICPEN, se trabajó la sesión No. 3, dedicada a “Los términos y condiciones en la Economía Digital. Esta sesión contó con el aporte de los conferencistas del Cabeza de Sección de servicios Digitales del Consejo de Consumo de Noruega, representante de la Oficina del Comisionado de Privacidad de Canadá, el Director de la Autoridad de Protección de Datos de Noruega, el asistente de política del Supervisor de Protección de Datos de la Unión Europea.

En la sesión No. 4 se dividió en dos grupos: A) Fortaleciendo la cooperación transfronteriza y B) La adopción de medidas de aplicación coordinadas, con el fin de examinar el deseo expresado en la reunión de alto nivel de Londres que ICPEN debería buscar medios para propiciar una acción de cumplimiento más coordinada; analizar modelos existentes de acciones coordinadas transfronterizas; desarrollar una estrategia para ICPEN.

Las sesiones de trabajo se refirieron a: 1) Qué acciones coordinadas de cumplimiento puede tomar ICPEN? 2) Cómo puede ICPEN organizar una acción de aplicación coordinada? 3) Cómo pueden compensarse los límites de

ICPEN como red informal sin poderes de cumplimiento? Posteriormente se compartieron las conclusiones de ambos grupos de trabajo.

La sesión No. 5 trató acerca de: La aplicación de la ley de protección al consumidor y la competencia. La misma tuvo como propósito entender cómo la ley de protección al consumidor y las agencias de competencia se complementan entre sí y cómo pueden trabajar juntas, aprender de procesos en agencias con las dos autoridades y de autoridades con las competencias separadas, desarrollar ideas para la orientación estratégica de ICPEN.

Al final se dieron el resumen y las conclusiones de cierre del evento, a cargo de la presidencia de ICPEN.

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

Corto plazo  Mediano plazo  Largo plazo

Presentado por: Clarisa Raquel Araúz Quintero Firma: Clarisa Raquel Araúz Quintero

Fecha: 3/octubre/2016 Vo. Bo. (Máxima autoridad institucional): [Firma]

**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 262 de la ley No. 69 del 24 de noviembre de 2015 “Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la Vigencia Fiscal 2016”.