

**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 Q. N° de Cédula: 8-449-721.

**Cargo:** Asesora del Despacho Superior

**No. Plan. 01 Po. Posición 09.**

**Fecha de la Misión: Desde:** 24/04/2017

**Hasta:** 29/04/2017 (cinco días)

**Número de Cheque:** 000157655.

**Monto:** B/.3,000.00

**País:** Berlín, Alemania.

**Misión Oficial:**

Participación en la Reunión de Alto Nivel y Conferencia de la Red Internacional de Protección y Aplicación del Consumidor (ICPEN por sus siglas en Inglés), que es la red más importante y representativa en materia de protección al consumidor para las agencias de protección al consumidor a nivel mundial. La Reunión de Alto Nivel reunió a varios jefes de las agencias miembros de ICPEN para aumentar la visibilidad de ICPEN y asegurar un mayor impacto en los tomadores de decisiones. El evento fue seguido por la Conferencia de primavera ICPEN que se centró en los desafíos relacionados con el fraude a los consumidores en la era digital.

**INFORMACIÓN SUSTANTIVA**

**Objetivo de la Participación:**

La participación de Panamá en la Reunión de Alto Nivel y Conferencia de la Red Internacional de Protección y Aplicación del Consumidor (ICPEN, por sus siglas en Inglés), de la cual es miembro, en donde inicialmente tuvo lugar la apertura de la reunión de Alto Nivel de ICPEN a cargo de Gerard Billen, secretario de Estado del Ministerio Federal de Justicia y Protección al Consumidor de Alemania. Se menciona, entre otras cosas que:

“Las cosas no solo están cambiando fuera de ICPEN, sino también dentro. Existe necesidad de que podamos trabajar todos juntos en una meta común. Un paso importante ha sido la actualización del sitio de internet de ICPEN.

Los asuntos de consumidor se están volviendo cada vez más importantes en la agenda internacional.”

La delegación de Australia explica los avances sobre el rediseño de la página web.

Explicaron cómo va a funcionar, cómo se va a poder utilizar, agradeciendo a los quienes aportaron económicamente para el trabajo, entre los cuales se encuentra Panamá. Nos encontramos actualmente

en una fase de desarrollo. Nos piden un logo de ACODECO de alta resolución para enviarlo a Australia para la página web. Nos piden que sigamos el proyecto en la página vieja de ICPEN y que esperan que para el 30 de junio hayan terminado el proyecto.

Plan estratégico de ICPEN. Se mencionaron los objetivos estratégicos. Como alcanzar nuestros objetivos estratégicos según conclusiones obtenidas de una encuesta hecha a los miembros. "Desarrollar una estrategia para coordinar acciones de cumplimiento dentro de ICPEN". Se hicieron adecuaciones sobre compartir información e inteligencia. Se agregó al plan un Ciclo anual de ICPEN.

En el siguiente punto Francisco Fonseca Morillo, diputado director general del directorado General de Justicia y Consumidores de la Comisión Europea sobre Lecciones Acciones de cumplimiento conjuntas en la CPC Network y perspectivas para ICPEN.

Panel sobre acciones conjuntas y coordinadas.

Expositor de Canadá, Michael Maguire. Presenta antecedentes de la cooperación privada con cumplimiento. Aporta 4 llaves para el éxito. 1. Trabajar en las fundaciones. 2. Sean flexibles la cooperación tiene muchas formas. No hay una mejor forma de cooperación. Depende de las circunstancias. 3. Planificar para el éxito. 4. Seguir a los caminos de líderes. Expuso sobre algunas experiencias en materia de compartir información confidencial. Expuso sobre algunos antecedentes en colaboración en cumplimiento. Comentó sobre lo más reciente en cooperación sobre cumplimiento.

Comentarios de los panelistas sobre acciones coordinadas y los antecedentes de la red CPC (Red de Cooperación en Protección al Consumidor de la Comisión Europea). Entre estos que tratemos de crear relaciones entre los miembros para que sea más fácil cuando necesitemos coordinar sobre información confidencial.

En la sesión vespertina se inició con el tema: Confianza de los consumidores en el mundo digital, por el Director Ejecutivo de la Federación Alemana de las Organizaciones de Consumidores. Los consumidores tienen un problema con la confianza en la defensa de sus intereses en cuanto a los términos y condiciones en línea.

La sesión 2 trató sobre Términos y condiciones en la economía digital. Beucs Organización de Consumidores. Ellos saben que los consumidores no leen los términos y condiciones. A veces están expuestos a términos muy técnicos en algunos productos.

Los productos hacen cosas diferentes de las que dicen los términos y condiciones, por eso necesitamos tener expertos que nos ayuden a evidenciar eso.

Se nos explicó sobre el Proyecto de ICPEN de términos y condiciones en la economía digital. Una pregunta es si el mayor peligro esta en cuanto a la privacidad de los consumidores o en cuanto a un perjuicio económico. Educación a las empresas sobre las leyes en materia de términos y condiciones. Consentimiento des informado dado por los consumidores en la internet. La única manera en que se pueden lograr cambios es trabajando conjuntamente entre agencias.

El siguiente punto estuvo a cargo de Ramazan Ersoy, Ministro de Costumbres y Comercio de Turquía, a partir de julio 2017 a junio 2018.

Última sesión del día es sobre la Nueva visión para el trabajo de inteligencia de ICPEN - optimización del flujo de inteligencia. Se propone una nueva estructura para el ISG. Proponen substituir dos encuestas con una y la propuesta fue aceptada.

Segundo día del evento. Primer día de la Conferencia.

Sesión 1. Tiendas engañosas o irreales y estafas similares en internet.

La mayoría de las quejas de los consumidores tienen que ver con estafas en internet. Los precios suelen estar por un 30% más barato, lo que lo hace más creíble. Hay que pagar por adelantado y el problema es que el producto no va a ser enviado. Hay mucha falsificación de marcas. A algunos consumidores no les molesta. Pero cuando reciben algo que no fue lo que pidieron, no pueden hacer valer sus derechos. Hay muchos tipos de tiendas falsas de productos en línea.

Se tiene que hacer mucha educación al consumidor para lograr identificar este tipo de tiendas. Si el método de pago es únicamente por transferencia bancaria es muy probable que sea una tienda falsa por internet.

Se contó con la participación de un representante de ICANN ([learn.icaan.org](http://learn.icaan.org)), así como la Oficina europea de registro de dominios quienes nos informaron su trabajo para combatir el engaño y estafas en internet, incluso desde el registro de los dominios. Hay mecanismos para verificar si los dominios pueden estar siendo utilizados para estafar. Surgiendo información que se contradice como direcciones que no se encuentran realmente en Europa, o nombres en otros idiomas con supuestas direcciones en Europa. Existe un sitio web donde se pueden corroborar esos elementos y se nos alienta a que se haga. Ellos no son los policías del internet, sino que se fijan en el registro del dominio y no en el contenido. Y si hay algún problema con el dominio, pueden retirar el dominio a la persona y pueden dar el aviso y otras entidades entran en acción.

Se contó con la participación de Europol quien explicó sobre su lucha contra el ciber crimen.

Sesión de "fuga": qué medidas pueden tomar las agencias que componen ICPEN para hacer cumplir la ley, a cargo de Julio Bonilla como moderador. Acciones para coordinar la ley. Acuerdos multilaterales para que diversas autoridades puedan coordinar para hacer cumplir la ley. Publicidad de las acciones que se hayan tomado en algún caso. Compartir información es muy importante. Posibilidad de que un consumidor pueda presentar una queja contra una empresa situada en otro país. Educación al consumidor para que aprenda a evitar las estafas en línea.

Luego se dio el resumen y síntesis de la sesiones de "fuga" que abarcó tres temas: 1) qué medidas pueden tomar las agencias de ICPEN para hacer cumplir la ley; qué otras estafas en línea debe ICPEN prestarle atención y 3) que pueden hacer otros intermediarios?

Sesión 2 sobre la evaluación del impacto. Se hizo referencia a un trabajo que se hizo sobre ese tema. Se revisó capítulo por capítulo el documento y se mencionó que habría un cuestionario para contestar para permitir tener una versión más elaborada del documento para antes del 30 de junio de 2017,

cuando termina la presidencia alemana. La herramienta ayuda a saber en qué se va el dinero de los impuestos.

Se habló en particular de los capítulos 3 y 4 del documento. Este último relacionado a la Organización, sobre las razones para evaluación del impacto de las medidas, dentro de la agencia. Capítulo 5 sobre Comunicación. Como la medición del impacto puede ayudar a la Comunicación con la media y los consumidores. Con el gobierno y los diputados, dentro de la agencia de protección al consumidor. Se comentó el capítulo 6 sobre los retos de la evaluación del impacto. Entre ellos se mencionó los retos organizacionales, la falta de recursos, la metodología de los retos: temporalidad, casualidad, calidad vs cantidad. Se informó la manera para manejar estos retos.

En este punto Australia mencionó que a ellos el gobierno les pide un reporte anual sobre cómo impacta a las empresas.

Sesión 3. Generación de pistas o de re direccionamientos en línea. Los panelistas presentaron las situaciones que se dan con este tema de generación de vínculos y presentaron un caso, se dividió el grupo en subgrupos de trabajo para contestar algunas preguntas que nos entregaron. Se discutieron las respuestas.

La sesión 4. Se refirió a Algoritmos y gran cantidad de datos ("big data"). Se nos explicó el trabajo de investigación esta haciendo la Universidad Tecnica de Kaiserslautern. Nos explicaron para que sirven los algoritmos y cómo puede su uso ayudar a mejorar o empeorar la situación de los consumidores, específicamente en relación a la personalización de precios. A través de los algoritmos se puede determinar si las empresas están discriminando o no.

También se desarrolló el tema de Personal Data significa dinero. Se puede pagar con ella. El consumidor también es un producto. Se desarrolló el tema de Información personal y legislación de protección al consumidor. Se trata de un asunto de fe. Es un mercado disfuncional, hay falta de equidad y transparencia y términos de contratación injustos.

Se habló del internet de las cosas. Que todos los bienes tradicionales tendrán en el futuro una conexión con internet y podrán obtener información del consumidor y enviarla a la web. La clave es tener mejor regulación y no más regulaciones. Y mejor regulación es regulación más simple. La data no debería ser utilizada como manera de pago. No es su naturaleza.

Se habló del tema La experiencia Coreana sobre " La gran cantidad de datos". Realizaron una encuesta en relación a la conciencia del consumidor sobre el "big data" (gran cantidad de datos). Como se puede usar la "Big data" para resolver los temas de los consumidores. Visualización de data - asunto de consumidor servicio de alarma - clasificación automática de casos.

El último día de la Conferencia, inició con las palabras de apertura de Ilona Ulich, actual presidenta de ICPEN. Posteriormente, tuvo lugar la sesión 5 dedicada a la sesión corporativa de ICPEN, donde miembros de ICPEN se refirieron a los temas a ellos asignados y sus avances, entre los cuales se encontraron: El Plan estratégico de ICPEN para el 2017-2020, la actualización de las labores realizadas por la secretaría, los grupos de dirección de Inteligencia, Mejores Prácticas, Cumplimiento de la ley, y finalmente, la presentación de los resultados de barridos de ICPEN de 2016. Con posterioridad a esto, se presentó la delegación de Sri Lanka como un nuevo miembro de ICPEN, la

presentación de la Presidencia de Turquía para el 2017-2018, se tomó la decisión de acoger la solicitud de Zambia para ostentar la presidencia de ICPEN del 2018 al 2019.

La última sesión del evento se refirió al trabajo con los asociados, del diálogo a la aplicación. Hubo una etapa de introducción a la sesión, la presentación sobre los resultados de la reunión de alto nivel, exposición sobre los límites y oportunidades para la aplicación conjunta, según la experiencia de la Comisión Europea, y el establecimiento de la escena para las sesiones de trabajo. Los objetivos estuvieron dirigidos a elevar la conciencia de las crecientes necesidades de ICPEN como una red para trabajar con o a través de asociados, analizar los diferentes niveles de trabajo con los asociados y desarrollar estrategias para ICPEN. Seguidamente, se tuvo en la sesión 6, las sesiones de trabajo divididas en cuatro grupos para la discusión de: la manera a través de la cual ICPEN puede desarrollar cooperación y aplicación común o conjunta con o a través de las diferentes categorías de asociados. Finalizada la sesión 6 con la retroalimentación para el Plenario y el diseño del camino a seguir, se contó con las observaciones de clausura por parte de la Presidencia 2016-2017, que ostenta Alemania.

**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: 2/mayo/2017 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 270 de la Ley N° 63 del 2 de diciembre de 2016 "Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la vigencia fiscal 2017".