

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: Responsable de Asuntos Internacionales **Planilla 01 N° Posición No. 9.**

Fecha de la Misión: Desde: 14 de mayo de 2018 **Hasta:** 17 de mayo de 2018 (3 días)

Número de Cheque: ACH **Monto:** B/.1,500.00.

País: Buenos Aires, Argentina.

Misión Oficial:

Participación en la Cumbre del G20 DEL Consumidor, en la ciudad de Buenos Aires, Argentina, con el tema: “Por una protección al consumidor efectiva e inclusiva”.

INFORMACIÓN SUSTANTIVA

Objetivo de la Participación:

Como primer punto del evento, se inauguró la Cumbre G20 Argentina, denominada “Creando consenso para desarrollo justo y sostenible”, en presencia de funcionarios de la Secretaría de Comercio de Argentina, la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de Argentina, Asociación Internacional de Consumidores, el Secretario General de la OEA, el Subsecretario de Argentina ante la OCDE, y la titular de las Áreas de Política de Competencia y Consumidor de la UNCTAD.

En su intervención el Presidente de “Consumers International”, destacó los temas de la Cumbre: la Protección de los consumidores vulnerables online y la Reducción de pérdidas alimenticias.

También se mencionó en este punto que el comercio en sí mismo no es el objetivo sino el beneficio de los consumidores y que con mayor cooperación internacional es posible mejorar la condición de los consumidores.

El primer Panel del día contó con la presencia del Secretario de Estado para la Protección al Consumidor de Alemania, Es Secretario General de la OEA, la titular de las Áreas de Política de Competencia y Consumidor de la UNCTAD, y diputada de la honorable cámara de diputados de la República de Argentina.

En esta oportunidad, el Secretario General de la OEA, mencionó que el consumo es lo que nos iguala a todos. Que debemos luchar por generar más derechos a las personas. Generar oportunidades para todas las personas no solo para algunos y que se debe seguir trabajando en particular las personas en situación de vulnerabilidad. En relación con la Red de Consumo Seguro y Salud, el secretario de la OEA señaló que es un desafío trabajar en el continente más desigual del mundo en materia de apertura de oportunidades y la igualdad. Que tenemos un deber de combatir la desigualdad. Los derechos de los consumidores son parte de esa agenda. Las directrices de naciones unidas para la protección del consumidor establecen parámetros para el comercio justo. Las barreras de comunicación puede ser un obstáculo para llevar información a consumidores en situación de vulnerabilidad. América latina representa un 8% del comercio mundial. El comercio electrónico viene creciendo. La mayoría de los consumidores en este mercado son *millenials*. Mucha de nuestra población se enfrenta a la brecha digital. No tienen acceso a equipo informático. Se pueden unir también dos temas: posibles estafas y adquirir productos inseguros.

Secretario de Estado de Protección al Consumidor de Alemania, manifestó que para los consumidores de bajos ingresos, ancianos, etc. Debemos pensar qué se puede hacer para evitar esa vulnerabilidad desde el G20 en cuanto a la digitalización y el desperdicio de alimentos. Que se debe intercambiar ideas y visiones. Señalo que en cuanto a la digitalización hay muchos temas de los que se puede beneficiar los consumidores, pero que también hay riesgos. Hay que fortalecer la confianza de los consumidores. Que para ello existen áreas claves que se están discutiendo. Acceso a internet, Protección de data, justicia, son unas de ellas.

En cuanto a acceso se refirió al caso de las áreas rurales. No tienen acceso. No pueden beneficiarse. Es un problema en todos los países por lo que puede hablarse de internet discriminatorio. Instó a hacer la inclusión digital una realidad aunque admitió que algunos no les gusta el internet; que le tienen miedo.

En cuanto a la privacidad, se refirió al derecho de los consumidores de seguir manteniendo el control de sus vidas, en cuanto al internet de las cosas considerando que el derecho fundamental de privacidad debe respetarse. También aludió que algunos objetos ni siquiera preguntan a los consumidores si quieren ser localizados.

En cuanto a la seguridad estimó que hay un riesgo de interferencias de terceros. Que este es un tema realmente importante. ¿Quién es responsable de actualizaciones de seguridad de los productos, consumidores o empresas? Estimó que debe existir una relación justa entre consumidores y proveedores y que las transacciones en línea deberían ser como si fueran cara a cara.

Exponen sobre el juguete Kyla. Es un juguete inteligente, creado por una empresa Británica. Es parte de una exhibición de productos injustos y prohibidos. A los padres se les pidió destruir estas muñecas. Las compañías deben garantizar la protección de la privacidad de sus consumidores. Principios éticos deben ser considerados en la fabricación de estos productos.

En este punto consultan a la expositora de la UNCTAD cómo hacemos para disminuir a la vulnerabilidad de los consumidores en línea quien señaló considerar que estos temas son muy relevantes. Empezó exponiendo sobre estadísticas, manifestando que la economía digital está expandiéndose, que solo el 16% de la población adulta usa internet. Señaló que existen países con legislación en comercio electrónico y que aumenta la compra de productos en línea por países, para hacer pagos y que también se debe tener presente el aspecto de la privacidad. Que existe mayor reconocimiento de la importancia de la protección al consumidor al rededor del mundo y que aspectos como división digital: edad, educación, antecedentes sociales y económicos de los países en desarrollo están en una posición más delicada.

Se refiere a que las directrices más recientes de las Naciones Unidas, contemplan un reconocimiento de las necesidades específicas de los consumidores y que las directrices también tienen una parte dirigida a las empresas para buscar practicas justas.

Señaló que también es importante la cooperación internacional. Es muy importante lograr que los países intercambien información y agregó que una persona que esté pasando situación como, por ejemplo, el desempleo, también puede ser considerado vulnerable.

Se mencionó que necesitamos trabajar juntos para identificar los problemas, señalando que muchas empresas que surgen en materia digital no están necesariamente al día con sus obligaciones.

La segunda sesión del día estuvo dirigida a examinar los Desafíos emergentes en materia de protección en línea para niños. El panel estuvo conformado por representantes del Consejo de Consumidor de Noruega, la Comisión Federal de Comercio de Estados Unidos de América, UNICEF, Ciberseguridad Argentina, el Servicio Federal de Vigilancia de los Derechos de Protección al Consumidor y Bienestar Humano de Rusia.

En este panel se mencionó que los dispositivos están colectando datos, con detalle de dónde están esos datos. Por ejemplo saber dónde está localizada una persona. Cómo hacemos para aprovechar las ventajas previniendo los riesgos. En este punto el director de Política digital de Noruega se refirió a los juguetes y productos interconectados. Señaló que ellos ven dentro de las apps con expertos de IT. Que si bien los consumidores suponen que es seguro, existe un fallo de mercado, en relación a seguridad y privacidad, por ejemplo en los productos "*Smart clocks for kids*" que son supuestamente para que los padres sepan donde están sus hijos pero esos datos pueden cambiarse en todos los relojes.

Por otra parte, manifiesta que Keyla no tiene contraseña. Cualquiera se puede conectar, porque la compañía tomó decisiones de ahorrar impidiendo los códigos de acceso.

En este punto, se señala que en Alemania el consumidor era responsable de adquirir un producto que no sea seguro. Que existen una gran cantidad de equipos conectados entre sí, por lo que necesitamos que saquen los productos del mercado que no sean productos certificados con requerimientos mínimos y también mencionan que si se da un daño a los consumidores, éstos deben ser compensados.

En cuanto al enfoque del FTC frente a este tema, su representante aludió al marco jurídico y algunos casos que han tenido. Se refirió a la capacidad de proteger a los consumidores frente a prácticas desleales, señalando que es imposible controlarlo todo, pero que cuando es algo engañoso, tienen capacidad de multar. Que cuando hay una práctica desleal que trae daño al consumidor, el FTC multa. Aviso de lo que van a hacer con los datos recopilados de los niños. Como se implementa en la práctica: 90% de los dispositivos recopilan datos personales y 70% se transmiten sin inscripción. Muchas de estas empresas no pertenecen tradicionalmente al mercado de tecnología, por lo que no hay manera que el consumidor sepa qué está pasando con el software, no tiene manera de actualizarlo. Señaló que se ha notado que cada vez recopilan información más personal, por lo que si se implica el uso de un niño del equipo, es aún más sensible. También comentaron los resultados de un estudio que realizaron, donde se evidencia que los padres tienen una confianza en su capacidad de vigilar y controlar muy alta. Tenemos el deber de educar a los padres sobre los riesgos. Si se trata de un producto que sigue lineamientos de protección de datos van ganando confianza otra vez y finalmente aludió a que debemos mejorar los estándares.

Por su parte la representante de UNICEF aludió a la convención de los derechos del niño que establece el derecho a la seguridad de los niños. En cuanto a los chicos en línea al rededor del mundo, manifestó que la edad promedio del inicio de los chicos en línea: 10,8 años de edad. También se señaló que los chicos están conectados todo el tiempo. Estar haciendo algo en internet y estar solo conectado en internet no es lo mismo. Que existen frecuentes experiencias negativas, como por ejemplo el Cyberbullying, discriminación, etc. Compartió la perspectiva que para los niños y jóvenes, los referentes no son los docentes. Son los hermanos y amigos. Se refirió finalmente a qué debemos analizar qué pueden hacer las agencias de protección para mejorar la situación, concluyendo que sería la concientización a las familias, alfabetización y buscar la inclusión.

El representante de Ciberseguridad Argentina señaló, por su parte, que trabajan para crear un espacio digital seguro principalmente para niños y adolescentes. Educan sobre los riesgos del mundo digital. El principal desafío lo tienen los adultos: el rol de los docentes y qué tan preparados para educar a los chicos. Por ejemplo, está el prejuicio de que como los chicos saben más, se cree que se pueden cuidar solo en el mundo digital, sin tomar en cuenta que son riesgos similares a los riesgos del mundo físico. Cómo vamos a dejar a los niños y alumnos que estén en esos espacios con esos riesgos solos?

En su participación, la delegada de Rusia se refirió a la Protección de niños en línea. Se refirió que los jóvenes actualmente no saben cómo era antes de la era de la economía digital. Son inocentes y tienen mucha confianza. En este punto muestra estadísticas de un estudio en Rusia que establece que los jóvenes pasan de dos a tres horas al día en línea. Por ello, señaló que se tiene que trabajar duro para que se beneficien de ello y no tengan perjuicios y hacerlo seguro para ellos. También se convierten en consumidores pronto. Manifestó que los términos y condiciones no son leídos por los niños, y si lo hacen, no los entienden. Cuando bajan la información de términos y condiciones de las aplicaciones, los padres no saben al respecto. También se refirió a que los juegos en línea han generado consumo, lo cual debe tomarse en consideración. Muchas veces este contenido es puesto en redes sociales. Consideró que debemos permitir a los padres al tanto de filtros de navegación en internet para dar más seguridad.

Se refirió la expositora en este punto a un estudio denominado Empoderamiento al Consumidor en la Economía Digital preparado por Rusia y Sudáfrica que se refiere a los productos que son diseñados para niños y pueden ser vendidos en línea y los riesgos que están presentes. Aquí concluye que la regulación es lo que podría lograr hacer que la industria genere términos y condiciones factibles de leer y que también se requiere la articulación de la academia, la industria, el Estado, los jóvenes.

En este punto, se realizó una actualización sobre la Cumbre G20 de Protección al Consumidor de 2017, a cargo de la pasada presidencia del G20, Alemania, la División de Política de Economía Digital de la OCDE, Abogacía de *Consumers International*, la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de Argentina, Subsecretario de Estado de Argentina, ante la OCDE.

En este punto se mencionó que el acceso a internet es un derecho para que todos podamos gozar de los avances tecnológicos de forma educada.

También es relevante el aspecto de la Ciberseguridad, pues también hay riesgos de análisis de comportamiento. Compañías no están pensando en seguridad. Están pensando en vender y se le recomienda a los consumidores estar pendiente del comportamiento de los equipos. Si son extraños pueden estar espiando.

Señalan que debe tenerse presente que hay cosas que no pueden reemplazar la presencia de los padres y que deben haber multas para evitar que las empresas se porten mal y que a veces las empresas no saben cómo funcionan las normativas. No saben cómo hacer las cosas bien, pero que muchos juguetes funcionan con aplicaciones y envían información al exterior.

Por su parte, *Consumer international* aludió a los pasos prácticos que se pueden tomar para lidiar con estos problemas. Se refirió a un programa que tienen denominado “Índice digital” que busca impulsar políticas e iniciativas en línea que los consumidores pueden confiar observando los estándares internacionales. Cualquiera se puede involucrar y hacer algo seguro de esto. Que en su página se puede buscar información dando el termino específico que desees

buscar. Se pueden enviar las buenas iniciativas que ya existen en el mundo. Invitan a visitar Www.consumerinternational.org/Digital Index.

En la sesión 3, relativa a las Iniciativas de la Industria, en cuanto a las políticas de las compañías y a las herramientas tecnológicas que generan, representantes de la sociedad civil, y las empresas, opinaron acerca de cómo las compañías ven protección al consumidor.

En la sesión 4, se habló de las respuestas de los reguladores y los establecedores de normas en un panel conformado por representantes de estos sectores de normatización, la comisión de Competencia de Argentina, y la empresa privada.

En esta sesión se aludió a que en términos generales, no sabemos qué pasa con todos los productos que se conectan a internet y que hay un problema de seguridad y privacidad. Una cosa es la probabilidad de que sea manipulado un sistema y también el de manipular un equipo que pueden generar ataques masivos a otra parte de la red. Somos responsables de la seguridad global de la red tomando en cuenta los gigantes volúmenes de información que se almacena. Las reglas de responsabilidad no están suficientemente claras para los casos donde ocurre un daño.

Por su parte, el Instituto Argentino de Modernización aludió a que las Normas técnicas y la economía compartida a través de plataformas se vinculan proveedores y consumidores aplicando la tecnología de la información debe incluir la privacidad desde el diseño de productos y servicios, tomando en cuenta los niños y personas vulnerables.

Al final del primer día del evento, hubo la sesión de clausura de los Derechos de los Chicos en la era digital, a cargo del Presidente de "Consumer International" y del Director Nacional de Defensa del Consumidor de Argentina.

Segundo día de evento: Mayo 16, 2018.

El segundo día de evento inició con la sesión 5, denominada Retos emergentes en seguridad de Productos. Contó con la participación de delegados de PROFECO, México, la Embajada de la Unión Europea en Argentina, Ingeniero De Seguridad de la UL, Directorio de Defensa de Consumidor de Mendoza Argentina, y Universidad de Granada, España. Se abordó el tema de cómo y porqué usamos el internet. Que se debe tomar en cuenta la ética, que nos encontramos en una revolución industrial, donde existe la computación cuántica y herramientas muy poderosas y que debemos tomar en cuenta que los chicos saben de tecnología, pero que no son expertos ni lo saben todo.

En su momento, la OCDE se refiere a los retiros de productos del mercado y presenta estadísticas globales del retiro de productos por los países a nivel mundial.

Sesión 6: Sistemas de Alerta a nivel Mundial.

En esta sesión, la representante de la OEA alude a los sistemas de alerta de productos inseguros, señalando que estos salvan vidas. También menciona la agenda de protección de derechos del consumidor y la agenda de derechos humanos y desiguales de la OEA, señalando que somos la región más desigual del mundo. Se habla de la RCSS, mencionando que se han sumado a la red 18 países. Se habla del SIAR. En el sistema se genera y gestiona intercambio rápido de información y se comentan los retos futuros de la RCSS.

Por su parte, el representante de Arabia Saudita manifestó que en aquel país se estableció el centro de retiro de productos en 2014. Comentó acerca del sistema de retiro de bienes en dicho país, señalando que los consumidores deben confiar en los productos que utilizan y aludiendo a qué se necesita para ello. En ese punto señaló como crucial que la comunidad internacional se hable entre sí, que se eduque a los consumidores para que no desprestigien injustamente un producto en casos en los que los productos son seguros pero tan solo podrían ser más seguros. También recomendó que se desarrolle una base de datos internacional.

En este punto se aludió a RAPEX: Sistema de Alertas rápidas de productos inseguros que no sean comida. La directriz de la Unión Europea establece la obligación de asegurar el cumplimiento en esta materia. RAPEX es una plataforma que brinda información entre 28 países de la unión y tres países asociados. Solo disponible para las agencias miembros y el público.

En su oportunidad, el Procurador General de PROFECO, se refiere al sistema de seguridad de productos en ese país, señalando que la ley les exige tan solo darle audiencia a la empresa en cuanto a la opinión de PROFECO sobre la seguridad de un producto determinado. Si no se ponen de acuerdo nombran un tercero. A partir de ahí se toma la decisión de si se sube o no la alerta al SIAR, pues se deben considerar los enormes efectos que tiene para ese proveedor una alerta, ya que en algunos casos, lo puede sacar del mercado. Manifestó que en PROFECO la agencia tiene que darle audiencia al proveedor en base a una ley de hace 6 meses.

En la etapa de conclusiones de la sesión, se concluye que se debe cooperar más, movernos hacia adelante y usar las herramientas disponibles.

Sesión 7: Impacto de la pérdida y desperdicio de alimentos en el consumidor y el ambiente.

En esta sesión, el representante del Ministerio de Comercio y Aduanas de Turquía, se refirió al trabajo que se está haciendo en dicho país en relación a la pérdida y desperdicio de alimentos que tiene un enfoque adicional de bajar los gastos financieros de las familias y otro componente de generar esfuerzos para bajar los desperdicios y pérdidas de alimentos. En este punto, se refirió el delegado a un estudio académico sobre desperdicio en Turquía que señala que muchas personas botan comida porque no saben cómo preservar alimentos. Muchos no saben cómo reciclar. Cuando se ve la implementación, se ven que las personas de menos recursos acatan más el tema. Los Estados deben recibir rápida retroalimentación de las

sociedades civiles para determinar las políticas que deben implementarse en estos aspectos. También consideró que los pequeños pasos que tomemos pueden hacer una diferencia en la educación al consumidor.

La representante de la sociedad civil, Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Argentina, se refirió a las altas cifras anuales de la pérdida de alimentos, señalando que hay que evitar el desperdicio planificando los consumos, estableciendo los parámetros razonables de consumo, que es importante saber lo que se consume, su valor nutricional, la manera de reciclar, que pedir lo que nos quede en los restaurantes para llevar es un derecho, y no comprar lo que no necesitamos realmente.

En esta etapa de la sesión, se comenta el trabajo de Banco de Alimentos en Argentina, señalándose que los países industrializados tienen mayor desperdicio en el consumo, que en América Latina hay mucha pérdida y mucho desperdicio. Que el enfoque debe cambiar para que el alimento se vea como un derecho, tomando en cuenta los objetivos de desarrollo sostenible de los gobiernos. Se señaló que según FAO 250 kilómetros cúbicos de agua utilizada para su procesamiento, se botan en los alimentos que terminan en desperdicio. Finalmente se refiere a la Campaña "Valoremos los Alimentos" en Argentina.

Se menciona que en materia de desperdicio y pérdida de alimentos también se debe tomar en consideración el recurso utilizado para producir esos alimentos y que la basura es también uno de los problemas que se presentan.

Sesión 8: Educación al Consumidor y otras iniciativas relacionadas a la Pérdida y Desperdicio de Alimentos. El Panel estuvo conformado por miembros de AECOSAN, España, Universidad Nelson Mandela de Sudáfrica y Universidad de Sydney de Australia.

En esta sesión se inició señalando que el 53% del desperdicio de alimentos se produce en los hogares.

En su presentación, el representante de AECOSAN, manifestó, entre otras cosas, que la población tarda cada vez menos tiempo en duplicarse. Eventualmente llegaremos a ser 9000 millones de personas. Va a haber una implicación en el medio ambiente. Por lo que consideró que tenemos que reinventarnos. En cuanto al desperdicio de alimentos, señaló que el 42% se pierde en los hogares y que el 39% en la fabricación y que se pierden 179 kilos de alimento año por persona en Europa.

Por su parte, la delegada de Sudáfrica se refirió a la existencia de distintos tipos de consumidores en su país, entre los cuales destacó los consumidores de subsistencia rural, los cuales dependen del clima en su producción. No hay un rango amplio de opciones de consumo. Los del segundo grupo son los consumidores de pobres recursos en las urbes, los cuales consideró que también tienen opciones de consumo limitadas. El tercer grupo consumidores de la ciudad con recursos confortables, los cuales tienen mucha oportunidad

para acceder a los bienes. Manifestó considerar que se debe educar a los proveedores y hacer a la gente curiosa de nuevo sobre la producción de alimentos.

Por su parte, la representante de Australia, se refirió a la producción de televisión en su país denominada “War on waste” (Guerra al desperdicio) y el esfuerzo de aquel país para combatir y concientizar sobre el desperdicio de alimentos y en general mencionando dónde encontramos los problemas de desperdicio internacional de comida.

Conclusiones del cierre de la Cumbre G20 de Protección al Consumidor.

Entre los aspectos destacados está, cómo podemos responder a las cualidades digitales de los productos. Se comenta que hay cambios de paradigmas profundos y que las agencias deben trabajar para que la información sea clara veraz y amplia, se norme, se trabaje con buenas prácticas comerciales, con las mismas reglas e información a todas las regiones por parte de las empresas en las plataformas. También se recomienda que se trabaje en educación para el consumo y que las empresas deben trabajar en las necesidades y recomienda que se norme en contra de que las empresas ya tienen una obsolescencia programada. Finalmente se recalca que el tema tecnológico ya llegó al mundo y a todos los países. Debemos ir a la par de las empresas. Tecnificarnos nosotros.

En cuanto a cómo pueden los consumidores al rededor del mundo obtener información de alertas, se consideró que se necesita hacer mucho más, para que los países puedan beneficiarse. Ninguno de los agentes involucrados en la seguridad de productos puede hacerlo solo.

Sobre cómo reducir la pérdida y desperdicio de alimentos. Un poco ahora las empresas están trabajando con los deseos de los consumidores no con sus necesidades. Se puede trabajar con educación al consumidor porque tiene el poder de decidir qué va a consumir. La industria entonces debe mejorar su oferta.

Se concluyó, igualmente, que una de las principales enseñanzas es que es imposible realizar cambios sino trabajamos juntos. Esto es esencial para que sea una realidad, juntos conseguir resultados concretos. La tv o tecnología son fundamentales para lograr combatir el desperdicio de alimentos. Entender porqué queremos las cosas. Generar resultados duraderos. UNCTAD recomienda para el G20 del próximo año trabajar en seguridad de productos.

También se menciona la innovación de tecnología para acercar al consumidor a la producción de alimentos. Poder replicar lo que hemos aprendido aquí. Que se impulsen y se logren los cambios. Pedir a los gobiernos que implementen políticas y se trabaje en conjunto.

Se concluye también que se va a trabajar en aumentar la consciencia de los consumidores, a trabajar juntos y que esperan que todos apoyemos las conclusiones. Hacer una diferencia en la vida de las personas, pues debemos tener una agenda concreta después de la cumbre. La protección al consumidor no se trabaja desde una sola dirección u oficina. No se puede. Debe

haber multi-ministerial. Los países también debemos compartir y convivir con el resto del mundo, pues hoy la tecnología nos lleva a estar conectado permanentemente con el resto del mundo y en ese sentido se debe trabajar en cómo combinamos los sistemas de alerta de productos en una única plataforma y la Presidencia del G20 destaca que de esta cumbre se genera una hoja de ruta para afrontar el futuro en cada uno de estos temas.

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

Fecha: 18/mayo/2018 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 271 de la Ley N° 72 de 13 de noviembre de 2017 “Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la vigencia fiscal 2018”.