

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 ARAÚZ QUINTERO **N° de Cédula:** 8-449-721.
Cargo: Responsable de Asuntos Internacionales. **Planilla** 01 **Po. Posición** 09.
Fecha de la Misión: Desde: 17/septiembre/2017 **Hasta:** 24/septiembre/2017 (8 días)
Número de Cheque: 160033 **Monto:** B/3,000.00
País: Mendoza, Argentina.

Misión Oficial:

VII Foro Internacional de Protección al Consumidor las Relaciones de Consumo y la Confianza en el escenario Global y en el XI Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor en la Ciudad de Mendoza, República de Argentina. Adicionalmente tuve la oportunidad de participar en el Primer Taller de Diálogo entre las Asociaciones de Consumidores y la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA, el día 18 de septiembre de 2017.

INFORMACIÓN SUSTANTIVA

Objetivo de la Participación:

- 1) PRIMER TALLER DE DIÁLOGO ENTRE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y LA RED DE CONSUMO SEGURO Y SALUD DE LA OEA.

El día 18 de septiembre de 2017, tuvo lugar el Primer Taller de Diálogo entre las Asociaciones de Consumidores y la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA en el hotel Intercontinental Mendoza. En el mismo tuvieron participación representante de la OEA, Roberto Rojas, quien expuso sobre la “Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA: Un Modelo de Cooperación para la Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras en las Américas”. Del mismo modo. Representantes de las agencias de Protección al Consumidor de República Dominicana y de la República Oriental del Uruguay, expusieron sobre su experiencia dentro de la Red de Consumo Seguro y Salud. Posteriormente, tuvo lugar presentaciones e intercambio de experiencias de las Asociaciones de Consumidores de las Américas acerca de a) La Seguridad de Productos; b) El Trabajo con las Organizaciones Gubernamentales; y c) El Trabajo con Otras Organizaciones de la Sociedad Civil. En este punto intervinieron: el director de Seguridad de Productos de la publicación “El Reporte de los Consumidores”, la Presidenta del Consejo Directivo del Instituto Brasileiro de Defensa del Consumidor (IDEC), la Coordinadora de Estudios y Proyectos de la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU). Más adelante en la

jornada tuvo lugar la presentación del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR) y la Red Nacional de Consumo Seguro de la República de Argentina, a cargo de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de Argentina. Posteriormente, tuvo lugar el diálogo ¿Cómo pueden involucrarse las asociaciones de consumidores en los trabajos de la RCSS? a cargo del Presidente de la Asociación Civil de Defensa del Consumidor Cruzada Cívica y la Directora Ejecutiva de la Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios. Se trabajó en grupo sobre las temáticas: 1) Intercambio de experiencias en los temas de seguridad de productos, 2) Acciones de colaboración entre la RCSS y las asociaciones de Consumidores y 3) Acciones promovidas desde las asociaciones de consumidores para trabajar con agencias gubernamentales. Finalmente, se presentaron las conclusiones y recomendaciones de los grupos de trabajo, se expuso, igualmente, sobre propuestas de trabajo para el futuro y hoja de Ruta para implementarla y el cierre del diálogo estuvo a cargo del director nacional de Defensa del Consumidor, a cargo de la Presidencia del Comité de Gestión de la Red Consumo Seguro y Salud de la Organización de los Estados Americanos.

2) VII FORO INTERNACIONAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR: LAS RELACIONES DE CONSUMO Y LA CONFIANZA EN EL ESCENARIO GLOBAL. 19 y 20 de septiembre de 2017.

En este foro, organizado por el programa COMPAL de la UNCTAD. El día 19 de septiembre de 2017, se abordaron los temas:

i) “¿Cómo fomentar la confianza en los mercados regionales?”, con lo cual se abordó las políticas públicas y privadas que deben implementarse para mejorar la confianza de los consumidores en los mercados latinoamericanos, cuáles han sido las experiencias exitosas y cuáles los desafíos a los que se enfrentan las partes interesadas a la hora de incrementar el bienestar de los consumidores. En este panel participaron delegados de INDECOPI, Perú, Banco Itaú, Mercado Libre, Universidad Federal de Río Grande, Brasil, Almundo.com y Dirección General del Consumidor de Portugal.

ii) “La Participación Ciudadana en política de protección al consumidor”; con lo cual se abordó en esta sesión el grado de participación ciudadana en la definición y aplicación de las políticas públicas de protección al consumidor a nivel latinoamericano, identificando tendencias y retos que puedan inspirar mejoras de política pública, identificando para ello, las oportunidades de cooperación entre las autoridades y las asociaciones de consumidor, así como los obstáculos que existen para ello. En esta sesión, se contó con la participación de representantes de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios, Dirección de Apoyo al Consumidor de Costa Rica; Consumers International; Universidad Externado de Colombia; Dirección Provincial de Defensa del Consumidor de Mendoza, Argentina.

iii) “La Protección del consumidor en las nuevas tecnologías financieras y las criptomonedas; Potenciando el desarrollo, la competitividad y la protección del consumidor en América Latina.”: con la participación del Director de la División de Protección al

Consumidor del FTC, y del Oficial de sistemas de información asociado, del Programa COMPAL, de la UNCTAD, se abordó este tema con el cual se facilitó a las agencias de protección del consumidor y a las partes interesadas de la sociedad civil, material e información sobre las nuevas tecnologías financieras, en especial las criptomonedas, particularmente sobre su funcionamiento, riesgos, beneficios, regulación e impacto. Se nos remitió a un informe en la página del programa COMPAL, relativo a las criptomonedas, para futuras referencias.

El día 20 de septiembre se abordaron los temas:

iv) Potenciando el desarrollo, la competitividad y la protección del consumidor en América Latina. En esta sesión se abordó la conexión existente entre el desarrollo, la competitividad y la protección del consumidor a nivel latinoamericano desde el punto de vista de los gobiernos, las empresas y las asociaciones de consumidor.

v) La protección del Consumidor Turista: En esta sesión se abordó la situación actual de la protección del consumidor turista en Latinoamérica, los retos que el mismo enfrenta y las medidas que se deben ser implementadas para superarlos.

vi) Consumo sostenible e inclusivo de Alimentos. En esta sesión se abordó el tema de los derechos y responsabilidades de los consumidores en materia de reducción de pérdidas y desperdicio de Alimentos (PDA) con el objetivo de alcanzar un Consumo Sostenible y Responsable. En este punto se contó con la participación de representantes del Ministerio de la Agroindustria de Argentina, Honorable Cámara de Diputados de la Nación, Argentina, Universidad Católica de Salta, y el creador del proyecto Heladera Social, Tucumán.

3) XI FORO IBEROAMERICANO DE AGENCIAS GUBERNAMENTALES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (FIAGC).

El jueves 21 de septiembre de 2017, tuvo lugar la instalación del Foro y la Apertura a cargo de la presidenta saliente, Dra. Cynthia Zapata Calvo, Directora Ejecutiva de la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), de Costa Rica y de quien asume la Presidencia para el siguiente periodo, Dr. Fernando Blanco Muiño, Director Nacional, de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor (DNDC), Ministerio de la Producción, de la República de Argentina.

En cuanto al Informe de Gestión de la Presidencia Saliente y Seguimiento de Acuerdos de la Declaración de Guanacaste, se planteó a cerca de los siguientes temas: i) Reforzar el Boletín del FIAGC, ii) Impulsar el uso del portal web www.fiagc.org ; iii) Acciones implementadas para la divulgación y disseminación de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor y avances obtenidos en la materia; iv) Propuesta de reconocimiento del día 15 de marzo como Día Mundial de los Derechos del Consumidor por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas y v. Tratamiento del proyecto de reforma de los estatutos.

Posteriormente, se tuvo la firma del Documento de Compromiso de los Lineamientos para la Coordinación de Tareas y Acciones a Desarrollar en materia de Protección al Consumidor entre ACODECO, representada en el acto por su Administrador, y la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor; representada por su Director, Fernando Blanco Muiño, esto con el objetivo de a) promover la cooperación y coordinación entre las Partes sobre los asuntos que sean materia de su competencia; b) Desarrollar actividades de educación y capacitación sobre los derechos de los consumidores de manera conjunta y c) Intercambiar políticas institucionales, conocimientos, mejores prácticas y jurisprudencia en relación con la protección de los consumidores en general. Las agencias se comprometieron a darle seguimiento a la implementación de este compromiso en el intercambio y cooperación mutua.

En la sesión vespertina del primer día de la XI edición del FIAGC, se contó con los reportes de los Grupos de Trabajo sobre Acciones Colectivas, Grupo de Trabajo de Consumidor Turista, Grupo de Trabajo para el Desarrollo de un Atlas Iberoamericano de Consumidores de Telecomunicaciones. Del mismo modo, se presentaron propuestas para la creación de nuevos grupos de trabajo para mejorar la gestión del FIAGC en las áreas de i) Gestión de la Comunicación: Boletín, página web, redes sociales; ii) Cátedra FIAGC, a cargo de Argentina y iii) Campañas de información, de Costa Rica.

Se observó que no se encontraba conformado el quórum para llevar a cabo la discusión y votación de la reforma a los Estatutos, que principalmente se refería a la modificación para poder realizar reuniones virtuales y tomar decisiones. Posteriormente se establecieron las prioridades y agenda de trabajo para la Presidencia Argentina 2017-2018, en tres temáticas: i) Temáticas para la ejecución de investigaciones conjuntas; ii) Maneras de abordar la resolución de controversias transfronterizas; y iii) Estrategias para optimizar la aplicación concreta de las Directrices para la Protección del Consumidor de las Naciones Unidas. Se compartió sobre las conclusiones a las que se había llegado con los tres grupos temáticas, a partir de los aportes de los participantes.

Viernes 22 de septiembre de 2017.

La sesión del último día de la XI edición del FIAGC, tiene lugar con exposiciones por representantes de las organizaciones y organismos internacionales: UNCTAD, Sección de Grupos en Situación de Vulnerabilidad de la Organización de los Estados Americanos (OEA), Oficina de Protección al Consumidor de la Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos (FTC), Dirección General Adjunto de Política del Consumidor, Cumplimiento del Derecho del Consumidor, del Ministerio Federal de Justicia y Protección del Consumidor de la República Federal de Alemania, FIFA, Secretaría General Iberoamericana (SEGIB), Consumers International. Más adelante en la sesión, el Director Nacional de Defensa de Consumidor del Ministerio de la Producción de Argentina, expuso sobre las relaciones del FIAGC con el G-20 a partir del 2018, cuando le corresponde la presidencia de ese grupo a Argentina, así como sobre los objetivos de la Presidencia del FIAGC, para el período 2017 – 2018. Se elaboró, revisó, la Declaración de Mendoza. Posteriormente es firmada por las

máximas autoridades de todas las entidades presentes. Con esto es clausurada la XI Reunión del FIAGC.

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

Corto plazo Mediano plazo Largo plazo

Presentado por: CLARISA ARAÚZ QUINTERO

Firma: Clarisa Raquel Araúz

Fecha: 25/septiembre/2017 Vo. Bo. (Máxima autoridad institucional): A. Araúz

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".