

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: ELÍAS ELÍAS CABRERA

Nº. de Cédula: N-18-562

Cargo: Director Nacional de Protección al Consumidor No. Posición 098

Fecha de la Misión: Desde: 14 /mayo/2018 Hasta: 17/mayo/2018

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

País: Buenos Aires, Argentina

Misión Oficial: Participación en reunión de G20

INFORMACIÓN SUSTANTIVA

Objetivo de la Participación:

Por primera vez, el G20 incorporó la iniciativa de tratar el tema de protección al consumidor, en la cumbre de 2017, conforme propuesta de Alemania. Este año la Cumbre de Protección al Consumidor del G20, en Buenos Aires Argentina, tuvo como objetivo la discusión de estrategias efectivas en la protección al consumidor y la inclusión de los más vulnerables, con especial énfasis en el comercio electrónico. Más allá de esto, se hizo partícipe a países que no forman parte del G20, como reconocimiento a la necesidad de integración y de brindar a los presidentes una visión general de las situaciones.

La reunión estuvo marcada por la presencia del Secretario de la Organización de Estados Americanos, quien reafirmó el interés y reconocimiento de la protección al consumidor, como parte fundamental en la defensa de los derechos humanos, en un continente con profundas desigualdades. El comercio electrónico si bien genera oportunidad de acceso a bienes y servicios en muchos casos más económicos, también plantea retos como que el consumidor puede quedar sin defensa, poniendo especialmente en riesgo a los niños y adolescentes en el mundo *online*, por lo que se debe avanzar en un sistema de alerta global.

El Secretario de la OEA expresó que una organización que defiende los derechos humanos, definitivamente tiene que considerar la defensa de los “derechos de consumidores”. Estos derechos están expuestos a la asimetría de la información, por lo que reforzar la agenda de derechos es parte fundamental del abordaje.

Se hizo palpable la necesidad que se adopten leyes concretas que regulen y generen protección al consumidor, porque el mercado en muchos casos ha fallado en hacerlo. Se oferta al público productos y servicios que no generan un nivel de protección adecuado para el consumidor, lo que deriva en situaciones de riesgo, que deben ser enfrentadas por las autoridades de manera conjunta y uniforme, ya que se han planteado innumerables ejemplos en los que empresas transnacionales adoptan estándares distintos de acuerdo con el país o su falta de legislación.

El propósito de los tratados de libre comercio no es el comercio, sino suplir al consumidor con bienes y servicios. Se requieren acciones conjuntas, no es posible atender la problemática que plantea el comercio electrónico de manera aislada, un modelo de este tipo sería ineficaz.

El manejo que ha adoptado la comercio electrónico en muchos casos, en los que, o se acepta o no lo tiene, debe variar, esto porque hay un reconocimiento de derechos que son superiores y que deben ser preservados. En 2015, se revisaron los lineamientos de protección al consumidor de la ONU, y se incorporó el reconocimiento del principio de privacidad y seguridad a favor de los consumidores en el comercio electrónico. La vulnerabilidad de los consumidores en los países en desarrollo es muy elevada.

Se remarcó la importancia de la democracia pluralista y el respeto de los derechos humanos, entendiendo que la protección al consumidor, es un derecho humano. Relacionadas con esa protección se hizo referencia al esfuerzo que la OCDE y la ONU ha adelantado a través de herramientas que fortalecen modelos inclusivos en las instituciones.

Por primera vez los lineamientos de protección al consumidor recogen una parte dedicada a las empresas, en cuanto a la necesidad que adopten buenas prácticas en el manejo de los productos y servicios, con miras a proteger al consumidor.

La vulnerabilidad no sólo se centra en la falta de adopción de medidas de seguridad, por ejemplo, en el sector de producción de juguetes, sino que entra por el hogar, de acuerdo con una encuesta reciente, el 90% de los padres no tiene preocupación por el uso de la tecnología por parte de sus hijos, existe un elevado nivel de confianza en los productos. Esta situación a su vez, se ve incidida por un mayor uso del internet, no a través de computadoras de escritorio ni portátiles-*métodos tradicionales*-, sino a través del teléfono celular.

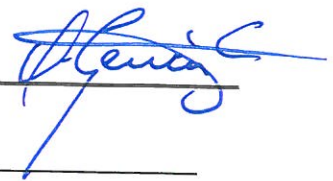
Como conclusión, se necesita *unir la redes*, para que los países no sólo se puedan beneficiar del conocimiento, sino de las alertas; *integrar las legislaciones* para que no se generen espacios de vulnerabilidad, y realizar un *especial énfasis en la protección de los grupos* que presentan mayor riesgo por sus características; *reunir* personas de diferentes campos para conseguir resultados que sean más efectivos; *trabajar en educación al consumidor*, porque este es el siglo de neuromarketing; *trabajar fuertemente en la región*, para que se apruebe normativa o buenas prácticas.

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

Corto plazo Mediano plazo Largo plazo

Presentado por: Elías Elías Cabrera Firma: 

Fecha: 18 de mayo 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 noviembre del 2017 "Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la Vigencia Fiscal 2018".