

# 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: 26 /octubre/2016 Hasta: 28/octubre/2016.

Número de Cheque: 000156166

Monto: B/. 2,000.00

País: Buenos Aires, Argentina

Misión Oficial: Tercera Reunión Ordinaria Anual de la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) y Taller de entrenamiento sobre el Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR).

### INFORMACIÓN SUSTANTIVA

#### Objetivo de la Participación:

Seguimiento a las actividades desarrolladas por la presidencia pro tempore del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR) a cargo de Colombia, e implementación y uso de la aplicación informática del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR).

Durante la reunión Plenaria de SIAR<Red de Consumo Seguro y Salud>, realizada en la Cancillería Argentina, estuvieron presentes además de los delegados de 15 países participantes, incluyendo el Caribe Anglosajón, Fernando Blanco, Dirección Nacional de la Defensa del Consumidor, Julio César Cobos, Senado de la Nación y Fernando Lorenzo, Ministerio de Relaciones Exteriores.

La Secretaría General de OEA, Betilda Muñoz, reiteró la importancia de los trabajos de la red. Hizo una recapitulación de los logros de la reunión de Cartagena, Colombia, entre los que figuran un nuevo plan de trabajo, entre otras cosas, como revisión de avances y elección de nuevas autoridades de la red.



1

Más allá de los cambios institucionales, es una prioridad para la OEA apoyar el trabajo de protección de los consumidores, porque la red ha resultado ser un ejemplo de esfuerzos regionales, que permite compartir información sobre productos no seguros, con el fin de asegurar la seguridad y salud de los ciudadanos, a fin de evitar que se puedan vender productos no seguros y que no pueden ser comercializados.

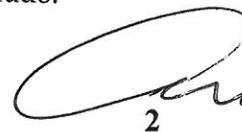
Desde el lanzamiento oficial en 2010, 27 países se han beneficiado de una o más actividades de la red y se han acreditado 18 países de manera permanente. Se busca crear una estrategia para que los países se sumen a la red. Otro de los logros, fue montar el portal de alertas rápidas del SIAR.

Durante 2015, se publicaron más de 17 mil alertas. Retos: ¿cómo lograr que los países agreguen alertas? ¿Cómo lograr incorporar a otros Estados en este proceso?

Se revisó el quórum y se aprobó el contenido de la agenda. Países que han designado delegados: Antigua y Barbuda, Chile, Brasil, Colombia, Costa Rica, EUA, México, Panamá, Paraguay, Perú, Rep. Dominicana, Surinam, Uruguay, Bolivia y Ecuador.

La presidencia saliente a cargo de Colombia representada por María Carolina Corziona, expresó la necesidad de desarrollar conceptos comunes como “accidente de consumo”, lo que figura entre los logros alcanzados y realizó un balance de las actividades desarrolladas durante su gestión.

- a. Acercamiento entre autoridades de salud y de consumo
  - i. Logrado: la secretaría técnica laboró con la OPS, realizando reuniones de trabajo conjunto. La red dio acceso a la OPS al componente privado de la red.
- b. Implementación del piloto del SIAR, entrenamiento de puntos focales, entrega de contraseñas y carga de documento
  - ii. Realizó entrenamiento en el uso de la plataforma, para que los países tuvieran un mejor entendimiento y entendieran la información que debía cargarse
  - iii. Se entregaron las claves de acceso al sistema.
- c. Consolidación de redes nacionales, capacitaciones de redes nacionales
  - iv. Logros: teleconferencias con Brasil y Perú. SIAR se encuentra implementado el historial de proveedores.
  - v. Se han publicado más de 18 mil alertas
- d. Creación de una instancia subregional
- e. Actividades: cursos y taller a nivel hemisférico. Curso de posgrado:



2

- vi. Se realizarán 3 talleres dirigidos a agencias de protección al consumidor y autoridades de salud y de metrología
  - vii. 18 de noviembre 2015, involucramiento más activo de los consumidores en la vigilancia de productos en el mercado.
  - viii. La secretaría de la red llevó cabo el webinar, con el objetivo de fortalecer la interacción de las organizaciones de protección al consumidor. Contó con la participación de 44 organismos, agencias de protección al consumidor y de salud.
- f. Taller de intercambio de experiencias con las autoridades de aduanas
  - g. Financiamiento: elaboración e implementación de dos proyectos
    - ix. Contribuciones de los países, de 15 mil dólares anuales, sin que sea obligatorio e identificación de nuevos donantes
  - h. Cooperación con mecanismos subregionales
  - i. Diálogo participativo entre proveedores, gobierno y consumidores
    - x. Boletín
    - xi. Impulsar actividades con asociaciones de consumidores
  - j. Difusión de la red en conferencias especializadas
    - xii. Promoción de los países ICPEN
  - k. Contribución técnica en los grupos de OCDE, sobre seguridad de productos
  - l. Actividad de la presencia de la red en el FIAGC

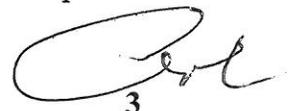
Desafíos de la nueva presidencia: Lograr la sostenibilidad de la red, lograr la consolidación de las autoridades de salud, lograr el fortalecimiento con las autoridades gubernamentales, sociedad civil

Fomentar la integración de esfuerzos y lograr el compromiso de los países, el reconocimiento oficial dentro de la red. El diálogo era con muy pocos países.

Actividades concertadas en Cartagena, Colombia: en el segundo plenario, reunión Septiembre 2015, se aprobaron los puntos destacables del plan de acción 2016-2017, que son:

1.- Apoyo al Comité de Gestión de la Red de Consumo Seguro y Salud

Teleconferencias, con la finalidad de dar seguimiento a las actividades del plan de acción, presentación de insumos propuestos por la Secretaría Técnica a cargo de Colombia y de México, para las decisiones de los países y la coordinación de pasos a seguir. Esta actividad se realizará mensualmente.



Se propuso el aumento de la periodicidad de las teleconferencias de manera que se ampliaran, sin embargo, se mencionó que deben ser mensuales.

Desarrollo y difusión de boletines con información relevante al periodo en curso, en el marco de SIAR y RCSS, con una periodicidad mensual.

Compromiso de los países, que una vez al año, cada país realice aportes al boletín. Que se incorporen situaciones de accidentes de consumo desde el ámbito de las autoridades de salud-sugerencia de OPS.

2.-Incorporación de otros actores competentes para la vigilancia de la seguridad de los productos.

Apoyo para el fortalecimiento de la participación de las autoridades de salud, a través de la realización de videoconferencias y teleconferencias, y la realización del segundo taller entre autoridades de consumo y de salud, a realizarse el primer semestre de 2017. OPS aclara que se trata del Segundo Taller Internacional sobre Accidentes de Consumo, es en materia específica.

Promoción de la incorporación de autoridades de metrología, aduanas, y otras autoridades a través de webinars, a realizarse durante el año 2017.

Promoción de para la incorporación del sector privado, sociedad civil y academia en las labores de la Red de Consumo Seguro y Salud y del Sistema Interamericano de Alerta Rápida, a través de la realización de actividades conjuntas y de webinars.

3.Consolidación del Sistema Interamericano de Alerta Rápida

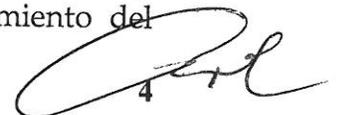
Actualización y mantenimiento del SIAR, a través de la alimentación del sistema con documentos y noticias, manejo de usuarios, revisión de contenido, creación de tutorial de uso, promoción de uso del portal a través de boletines, anuncios, alertas, de manera continua.

Capacitaciones del SIAR, mediante programas de capacitación sobre el uso de herramientas del SIAR.

Automatización con otras plataformas tales como RAPEX

4.Fortalecimiento de los sistemas sub regionales de vigilancia de la seguridad de los productos

Coordinación con CONCADECO sobre actividades de integración de esfuerzos y organización de taller sobre intercambio de experiencias y fortalecimiento del



4

sistema subregional.

Coordinación con el Mercado Común del Sur, mediante actividades para apoyar el sistema subregional de seguridad de productos, taller sub regional.

Coordinación con la Comunidad Andina, con la realización de taller subregional

Coordinación con la Comunidad del Caribe, fortaleciendo las capacidades de los países del Caribe y la automatización del CARREX integrada con el SIAR.

#### 5.Cooperación con la sociedad civil

Promoción de la participación de la sociedad civil en a RCSS, taller presencial de la RCSS en alianza con Consumers International y la realización de webinars.

#### 6.-Cooperación y difusión de la RCSS y SIAR en foros regionales, subregionales e internacionales

Simposio internacional del “International Consumer Product Health and Safety Organization - ICPHSO, participación de la RCSS en el foro.

Diálogo con OCDE para la identificación de sinergias, intercambio de experiencias y promoción de derecho de los consumidores en las áreas de interés mutuo.

Cooperación con las Conferencia de Nacional Unidas sobre Comercio y Desarrollo UNCTAD, promoción de las directrices sobre derechos del consumidor.

Cooperación con COMPAL en actividades conjuntas de capacitación de intercambio de experiencias en el marco del programa COMPAL de la UNCTAD.

Cooperación con el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) en actividades conjuntas y como observador del XI FIAGC.

#### 7.Diseño y Promoción de Proyectos

Gestiones de cooperación en diseño de proyectos, gestión con sector privado y gobiernos, identificación de donantes y promoción de fondo voluntario.

***Taller “La Seguridad de los productos en los mercados de las Américas. La evaluación de la conformidad y la protección de la salud de los consumidores”***

Tuvo lugar en el Ministerio de Producción de la Nación Argentina, los días 27 y 28 de octubre de 2016.



5

Primer panel: Evaluación de conformidad de los productos en las Américas.

*Javier Ibañez, del Instituto de Tecnologías Industrial (INTI)*, expuso sobre la competencia que tiene esa institución en la realización de ensayos, inspección y certificación, como organismo con la mayor capacidad de realizar ensayos en el Estado. Realiza más de 35 mil ensayos anuales. Es una entidad certificadora y participa en todos los reglamentos técnicos.

El objetivo es resguardar la salud y protección de las personas.

La normalización es un proceso que busca alinear las normativas con el objetivo de proteger al consumidor, ya que es competencia del Estado velar por la salud y seguridad de la población, lo que es posible a través de la certificación. En Argentina mueren más personas por accidente automotriz, por ello, obliga al Estado generar elementos de seguridad en los automóviles.

Es un objetivo que para final del año o primeros meses del año 2017, se cuente con 600 reglamentos que generen esa protección de los consumidores. Son un brazo ejecutor de las políticas de reglamentaciones que el gobierno quiere desarrollar.

Como gran productor alimentario, los productores argentinos requieren adoptar buenas prácticas de manufactura. Se dice que el 60% de los padecimientos ocurren por lo que se consume.

La parte de inspección es la más demandada por la sociedad. La Argentina tiene que tomar consciencia que la inspección se hace entre todos.

#### *Antonino Serra, Consumer's International*

Las directrices de la Naciones Unidas, mediante la Resolución 70/186 (22/dic/2015), "Reconoce la importancia de luchar contra productos falsificados, de etiquetado engañoso y de baja calidad, porque suponen una amenaza para la salud y seguridad de los consumidores y para el medio ambiente, y reducen también la confianza del consumidor en el mercado"

Directriz 4 c) Protección de los consumidores frente a los riesgos para la salud y su seguridad. Sección B, seguridad física, directrices 16 y 19. "Asegurar la inocuidad de los productos, uso adecuado y seguro". Estas directrices no fueron modificadas, ya existían.

Directrices 33 a 35. Dispone la existencia de normas para la seguridad, calidad y bienes de consumo. Se requiere tener una mirada holística, que la sociedad civil, el sector privado, todos en conjunto tenemos que trabajar para hacer una realidad la seguridad de los productos. En A. Latina ha estado presente desde el inicio de la legislación de protección al consumidor.



6

Está específicamente incluido en algunas Instituciones. En todas las leyes hay normas de seguridad dirigidas a los consumidores.

Percepción de los consumidores, el consumidor requiere confianza en el mercado, más allá del contrato. La seguridad no es algo en lo que piense el consumidor, da por descontando que es seguro.

Expectativas, hay que ver cómo se abordan lo temas.

1.Emisiones de Volkswagen: se le mintió al consumidor. Una Corte en EUA acaba de establecer que tiene que pagar millones de dólares, por haber mentido.

2.Galaxy Note 7: llamamiento global a Samsung. Tratamiento inconsistente. Se reclamó transparencia, qué pasó, cómo pasó?

Hay mercados en los que existe el producto, donde se sigue comercializando. Samsung tiene responsabilidad, incluso en aquellos casos donde se sigue vendiendo el producto. Tiene que darse el mismo tratamiento a todos los consumidores, con independencia de donde se venda. Sin embargo, se ha visto que el proveedor ha asumido conductas diferentes dependiendo del mercado en el que se encuentra.

3.-Plomo en pinturas. En América Latina la cantidad de plomo no está regulada. Los niveles de plomo, son muy altos, sobretodo en el caso de juguetes para niños, por eso es necesario que exista la armonización, tener políticas conjuntas que generen protección para los consumidores.

Acciones que ha realizado Consumers International:

*Stop the crash*: seguridad en los automóviles. Por año mueren 1,25 millones de personas y 50 millones heridas cada año.

El problema es que existe un doble estándar, se venden mecanismos sin medidas de seguridad, que en otros países son estándares. El costo de agregar seguridad a los vehículos pudiera ser marginal. La población vulnerable es la población con menos ingresos.

*Antibióticos fuera del mundo*: campaña global contra el uso de antibióticos en la ganadería, porque genera resistencia en los seres humanos a los antibióticos y cuando los ingerimos aumenta la resistencia. Se apunta a 3 compañías internacionales: McDonalds, KFC y Subway. Se encaminó a estas compañías por razón del consumo.

Red de Consumo Seguro y Salud. Incentiva el conocimiento y uso por parte de grupos interesados en el conocimiento de la red.



7

***Richard o'Brien, Consumer Product Safety Commission (CPSC)***

Antes la seguridad en los juguetes, era voluntaria. Ahora están regulados, lo que requiere evaluaciones de terceras partes y muestreo de productos.

Existen 3 tipos de laboratorios que pueden estar en el programa, gestión que se ve facilitada si se cuenta con certificación ISO.

Los laboratorios propiedad por la empresa productora tienen que tener reconocimiento de terceras partes, para poder pertenecer al programa. Existen 13 laboratorios reconocidos por CPSC

Se requieren certificaciones que prueben que el producto ha sido probado. Tiene que haber acceso a la información cuando es requerida, para que el producto pueda ser distribuido en los EUA.

Si no es un producto para uso infantil, puede que no aplique una regulación. Los productos para niños tienen que ser probados y certificados, por terceras partes.

Cuando hay una historia de peligrosidad de los productos, y hay una norma voluntaria, pero si se tiene reportes de problemas, entonces eso justifica la necesidad de levantar una norma a nivel obligatorio. Se trata de crear confianza.

***Paula Castro, Juez***

Se introduce en el 2015, el derecho del consumidor en el Código Civil. Modifica la forma en que las normas se comunican, porque se hace a través de una sistematización.

Dos son las modificaciones importantes, la primera, que se ha modificado el concepto de, a quién se le debe considerar consumidor. Y segundo, quién puede ejercer los derechos de la defensa del consumidor. Si el proceso de consumo que tiene incidencia en un proceso de daños, tiene algunas prerrogativas que inciden que el operador jurídico deba poder poner al consumidor en un lugar especial, porque se considera el vulnerable.

El art. 52, única norma en el derecho positivo, que permite que la acción de daño se pueda iniciar, aún cuando no se ha concretado, sino sobre la potencialidad. Esa función o habilitación, que se pueda iniciar una acción ante la inminencia del daño, no está prevista para el resto de los derechos. El art 1711, permite la función preventiva de daños, lo que permite iniciar una acción ante cualquier eventual concreción de futuro daño. Apunta a evitar la concreción del daño.



8

A fin de evitarlo, es un función preventiva del derecho de daños. No es sólo una función reparatoria, nos adelantamos a la concurrencia del daño. Es importante porque brinda una herramienta para proteger el consumidor.

Existen 3 categorías de consumidor, consumidor directo, el consumidor indirecto o usuario afectado por la relación de consumo, y el consumidor <incorporado en 2008> expuesto: cualquier persona que de alguna manera esté expuesta a la relación de consumo. Quedó esta última desdibujada, porque no había certeza de si estábamos ante un consumidor de este tipo.

Consumidor expuesto: es el que enfrenta prácticas abusivas, son las conductas unilaterales, en la que el expuesto a ellas, queda ceñido al marco de las prácticas abusivas.

Daño directo<art. 6993> habilita para reclamar fuera de la esfera judicial, en la esfera administrativa, sin llegar a recurrir a la Justicia. Esto llevaba a prácticas inconstitucionales, porque parecía que pudiera llevar a reclamar un daño patrimonial y extra patrimonial. La posibilidad que se dictaran resoluciones sobre los daños no patrimoniales, provocó la declaratorio de inconstitucionalidad solo en cuanto al daño no patrimonial.

El legislador sólo dejó abierta la vía de reclamo por el daño directo, en la autoridad de aplicación. El derecho del consumo atraviesa todos los demás derechos. El art. 50 fue modificado, plazo de 3 años, sólo para sanciones administrativas. Incorpora precepto derivados de los tratados de derechos humanos. Trato digno, no equitativo, no discriminatorio.

*Ruben Zabala, Lesiones asociadas a muebles infantiles. Seguridad en los Juguetes*  
Chile define lo que es un juguete seguro NCh3251/1:2011 Mod ISO8124-1:2009 Seguridad de los juguetes. Si se eliminaba la norma técnica, había q restablecer la vigencia de la anterior, por lo que se colocó que subsiste la que la reemplace.

En Chile está prohibida la venta de la cajita feliz. Tampoco los huevitos kínder.

Chile tiene la mesa nacional de seguridad de los productos: Ministerio Salud, normalización, autoridad de protección al consumidor, aduanas, policía: acopio de juguetes falsificados.

2015, sacaron más de 70 mil juguetes, en 2016: más 186 mil juguetes.

Aduanas ha modificado sus política internas, ha incluido evaluación de riesgo en los juguetes, se adicionó la evaluación.



9

*Lizy Cabrero, Asociación de defensa del consumidor*

Las disposiciones legales de protección al consumidor protegen al consumidor que adquiere un bien a título oneroso o gratuito. El nuevo código recepta la figura del consumidor equiparado.

El legislador extiende la responsabilidad a todos los que intervienen en la concesión de marcas. Introduce la garantía de 3 meses para bienes usados.

Previo a cualquier instancia, debe acudir al Coprec, organismo de conciliación obligatorio. 45 para que se surta el proceso de conciliación.

Argentina sancionó a McDonald por vender juguetes sin certificación de seguridad juguetes.

Argumentaba la empresa que la cajita feliz no es un juguete, sino un envase de comida. Lo interesante del fallo, es que Interpack fue absuelta, pero se recogió la decisión que la cajita feliz tiene un troquelado que amplía las posibilidades de uso, porque tiene un juguete de rompecabezas, destinado a ser usado como juguete, es decir, tiene una función lúdica, dado que la comercialización del juguete es una actividad que tiene que cumplir con la certificación de seguridad.

*28 octubre 2016, Julieta Rodríguez Guzmán, Accidentes de Consumo, OPS*

En Dominicana se logró el consenso sobre el concepto de "accidente de consumo". Los latinoamericanos estamos saliendo de la pobreza. La salud se puede afectar por el consumo de bienes y servicios.

El consumo es una determinante social de la salud. Enfermamos y morimos en función de la forma como vivimos, no alimentamos, nos reproducimos y trabajamos.

El consumo es capaz de presentar peligros para la salud. Retos: necesidad de intervenciones sectoriales e intersectoriales, cómo se unifica la salud con el consumo.

Urgente necesidad de reconocer que hay carencia de indicadores. Carecemos de evidencia suficiente.

La declaración de Río, manda a trabajar todos por la equidad, porque tengamos igualdad de oportunidad para el consumo.

Colombia ha realizado protocolos de comunicación entre centros de atención ciudadana, ministerio de salud y autoridad de consumidor.



10

Podemos mejorar la participación ciudadana, que los consumidores reaccionen a las experiencias con productos defectuosos. Pero previamente hay que adecuar las estructuras que permitan a los consumidores realizar las denuncias y que podamos gestionar una base de datos sobre accidentes de consumo.

Los proveedores no actúan de la misma forma en todos los mercados, no le avisan a las autoridades los defectos en los productos. Nos enteramos de los defectos por el uso de la red. Necesitamos tener tiempos de respuesta mucho más efectivos.

*Ana King, Programa de prevención de lesiones, del Ministerio de Salud de Argentina. Sistema de Vigilancia de Lesiones.*

Se ha presentado en el Senado una propuesta de etiquetado para productos ultra procesados para que las personas lo conozcan.

Cómo priorizamos la vigilancia, lesiones por tránsito, pero el sistema de salud no tiene mucha información de los detalles de lesiones, generalmente lo trabajan las autoridades de transporte. Decidieron focalizarse en niños de 1 a 14 años.

#### ***Seguridad Eléctrica. Dirección de Lealtad comercial***

Bases del etiquetado, primero hay que hacer una norma técnica en el organismo normalizador, lo que tardaría en algunos casos hasta 3 años, dependiendo de la complejidad, sin embargo este trabajo ha sido impulsado por la Sub Secretaría de Eficiencia Energética, logrando una reducción importante de los tiempos.

La Sub Secretaría cuenta con los laboratorios para ensayo y organismos de certificación, no obstante, si no se cuenta con un buen sistema de seguimiento, no se detectan posibles incumplimientos en el mercado.

Establecer estándares de eficiencia mínimos, luego se dispone que a partir de determinada fecha no pueda comercializar los productos que no cumplen con la normativa. La parte fundamental de cualquier programa, es que el usuario final conozca la información.

Una vez que se tiene la norma, se coloca una obligatoria, sin embargo, resulta imprescindible contar laboratorios para ensayar los equipos y organismo de certificación.

#### ***Procedimiento de recalls, Brasil***

Cuentan con una persona dedicada a monitorear medios, para conocer la existencia de llamados por parte de las empresas.



11

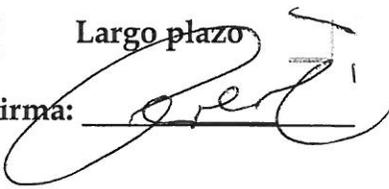
Latin NCap, evaluación de seguridad de vehículos. Se evalúan vehículos que son vendidos otros países, que tienen un estándar de seguridad distinto del de países locales.

Una vez culminadas las presentaciones del taller, se realizaron otras explicaciones del uso del sistema de alerta rápida.

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

Corto plazo  Mediano plazo  Largo plazo

Presentado por: Elías Elías Cabrera

Firma: 

Fecha: 2 de noviembre de 2016 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 264 de la ley No. 36 del 2 diciembre del 2014 "Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la Vigencia Fiscal 2015".