

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: Ramón De La O Fernández N° de Cédula: 8-316-581

Cargo: Jefe del Departamento de Defensoría de Oficio Planilla 01 Po. Posición 290

Fecha de la Misión: Desde: 17/septiembre/2017 **Hasta:** 24/septiembre/2017 (8 días)

Número de Cheque: 000160039 **Monto:** B/. 3,500.00

País: Mendoza, Argentina.

Misión Oficial:

Participamos 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; en el VII Foro Internacional de Protección al Consumidor sobre las Relaciones de Consumo y la Confianza en el escenario Global y también participamos en el XI Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor en la Ciudad de Mendoza, República de Argentina.

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.

Apenas llegamos el día 18 de septiembre de 2017, nos incorporamos al primer evento que se trataba del Primer Taller de Diálogo entre las Asociaciones de Consumidores y la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA en el hotel Intercontinental en Mendoza, Argentina. El evento fue inaugurado por las Autoridades Argentinas: Ing. Laura Montero (Vicegobernadora de la Provincia de Mendoza); Ing. Julio Cobos (Senador Nacional de la Provincia de Mendoza); Lcda. María Liliana Schwindt (Presidenta de la Comisión de Defensa del Consumidor, del Usuario y de la Competencia de la Cámara de Diputados de la Nación), el Dr. Fernando Blanco Muiño (Director Nacional de Defensa del Consumidor) y como participante internacionales el representante de la Organización de Estados Americanos (OEA), Roberto Rojas Dávila y el Dr. Justin Macmullan Director de Promoción de Consumers International.

En este Taller estuvieron presentes como expositores: el representante de la Organización de Estados Americanos (OEA), Roberto Rojas Dávila, quien expuso sobre la RCSS "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". Luego expusieron la Representante de la Agencia de Protección al Consumidor de República Dominicana

(Proconsumidor) Dra. Anina del Castillo y de la República Oriental del Uruguay, Dr. Alvaro Fuentes quienes hablaron sobre la experiencia dentro de la Red de Consumo Seguro y Salud. Seguidamente del Coffee Break, tuvieron lugar las presentaciones e intercambio de experiencias de las Asociaciones de Consumidores de las Américas de los siguientes expositores: MBA Don Hubber, Director de Seguridad de Productos de Consumers Report, Ing. Agrónoma Marilena Lazzarini del Instituto Brasileño de Defensa del Consumidor y la Lcda. Lorena Zapata Contreras de la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU) quienes hablaron de La Seguridad de Productos; El Trabajo con las Organizaciones Gubernamentales y El Trabajo con Otras Organizaciones de la Sociedad Civil.

Después del Almuerzo tuvo lugar la presentación por parte de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de Argentina (Cecilia Lotto y Dra. Alejandra Acevedo) del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR) y la Red Nacional de Consumo Seguro de la República de Argentina. Luego, tuvo lugar el diálogo: ¿Cómo pueden involucrarse las asociaciones de consumidores en los trabajos de la RCSS? Por parte del Presidente de la Asociación Civil de Defensa del Consumidor Cruzada Cívica Dr. Mariano Gendra Gigena y de la Directora Ejecutiva de la Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios Dra. María José Troya Rodríguez. Se dividió a todos quienes participamos en tres (3) grupos y cada grupo tenía un Facilitador con el que se trabajó sobre las siguientes temáticas: 1) Intercambio de experiencias en los temas de seguridad de productos, en este punto es que tuvimos participación activa mi persona y el Administrador General de la ACODECO, quienes intercambiamos algunos conceptos y experiencias en Panamá con los otros participantes y el Facilitador que nos tocó fue el Dr. José Luis Laquidara; 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. Al final, cada facilitador presentó las conclusiones y recomendaciones de los grupos de trabajo, luego, el Dr. Antonino Serra, de Consumers International, presentó las propuestas de trabajo a futuro y trazó la Hoja de Ruta a ser implementada y el cierre del Taller estuvo a cargo del Dr. Fernando Blanco Muiño, Director Nacional de Defensa del Consumidor, quien a su vez está 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.
Celebrado los días 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 discutieron los siguientes temas:

- a) “¿Cómo fomentar la confianza en los mercados regionales?”: Se abordaron las políticas públicas y privadas que han de implementarse para mejorar la confianza de los consumidores en los mercados latinoamericanos, cuáles han sido las experiencias exitosas y cuáles son los desafíos a los que se enfrentan los interesados a la hora de incrementar el bienestar de los consumidores. En este panel participaron los

representantes de INDECOPI, Perú, Banco Itaú, Mercado Libre, Universidad Federal de Río Grande, Brasil, Almundo.com y de la Dirección General del Consumidor de Portugal.

- b) “La Participación Ciudadana en política de protección al consumidor”: Se trató en esta sesión el grado de participación ciudadana en la definición y la aplicación de las políticas públicas de protección al consumidor a nivel de Latinoamérica, identificando las tendencias y los retos que puedan conllevar a mejores políticas públicas, identificando las oportunidades de cooperación de las autoridades con las asociaciones de consumidores, así como los obstáculos que existen para ello. Además, en esta misma sesión contamos con la participación de los representantes de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios, de la Dirección de Apoyo al Consumidor de Costa Rica; de Consumers International; de la Universidad Externado de Colombia y de la Dirección Provincial de Defensa del Consumidor de Mendoza, Argentina.
- c) “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 Federal Trade Commission y del Oficial de Sistemas de Información del Programa COMPAL, de la UNCTAD, aquí se abordó este tema con el cual se facilitó a las agencias de protección del consumidor y a los interesados de la sociedad civil, material e información sobre las nuevas tecnologías financieras, en especial sobre las criptomonedas, en especial sobre su funcionamiento, riesgos, beneficios, regulación e impacto. Se nos remitió a un informe en la página del programa COMPAL, relativo a las criptomonedas, como referencia.

Al día siguiente, el 20 de septiembre se abordaron los siguientes temas:

- d) Potenciando el desarrollo, la competitividad y la protección del consumidor en América Latina. Se abordó en esta sesión la conexión que hay entre el desarrollo, la competitividad y la protección del consumidor a nivel de Latinoamérica, desde el punto de vista de los gobiernos, las empresas y las asociaciones de consumidor.
- e) La protección del Consumidor Turista: En esta sesión se habló de la situación actual del consumidor turista en Latinoamérica, los problemas y retos que el mismo enfrenta y las medidas que se deben ser implementadas.
- f) Consumo sostenible e inclusivo de Alimentos. En esta sesión se trató la temática de los derechos y responsabilidades de los consumidores en materia de reducción de pérdidas y desperdicio de Alimentos (PDA) con el objeto de alcanzar un Consumo Sostenible y Responsable. En este punto se contó con la participación de representantes del Ministerio de la Agroindustria de Argentina, de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, Argentina, de la Universidad Católica de Salta, y del creador del proyecto Heladera Social, Fernando Ríos de Tucumán, Argentina.

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

Jueves 21 de septiembre de 2017: Se llevó a cabo la instalación del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) y la Apertura estuvo 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 Defensa del Consumidor (DNDC) del Ministerio de la Producción de la República de Argentina.

En cuanto al Informe de Gestión de la Presidencia Saliente y del Seguimiento del Acuerdo de la Declaración de Guanacaste, se plantearon los siguientes temas: a) Reforzar el Boletín del FIAGC, b) Impulsar el uso del portal web www.fiagc.org ; c) Acciones implementadas para la divulgación y diseminación de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor y avances obtenidos en la materia; d) 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 e) 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 el Administrador General de la Acodeco, Oscar García Cardoze y por 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 ambas 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. Ambas agencias se comprometieron a dar seguimiento a la implementación de este compromiso de intercambio y cooperación mutua.

En la sesión vespertina del primer día de la XI edición del FIAGC, contamos con los reportes del Grupo de Trabajo sobre Acciones Colectivas, del Grupo de Trabajo de Consumidor Turista, del 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: a) Gestión de la Comunicación: Boletín, página web, redes sociales; b) Cátedra FIAGC, a cargo de Argentina y c) 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 expositores de las organizaciones y organismos internacionales tales como 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. Posteriormente 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, se discutió y se revisó la Declaración de Mendoza. Posteriormente es firmada por las máximas autoridades de todas las entidades presentes y así se da la clausura de la XI Reunión del FIAGC.

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

Corto plazo Mediano plazo Largo plazo

Presentado por: Ramón De La O Fernández Firma: _____

Fecha: 25/septiembre/2017 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 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”.