

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: 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: 03/septiembre/2018 Hasta: 06/septiembre/2018 (3 días)
Número de Cheque: ACH Monto: B/. 1,500.00
País: Chile, Santiago.

Misión Oficial:

Participamos en una Jornada de Intercambio de Mejores Prácticas en Materia de Protección al Consumidor, que se llevó a cabo del 4 al 5 de septiembre de 2018 en Santiago, Chile. Bajo el auspicio del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) de Chile fuimos invitados para adquirir mayor conocimiento de las Acciones Colectivas que se manejan en Chile desde hace años donde se cuenta con una Ley Especial de Acción de Clase desde hace más de diez años y con varias demandas interpuestas tanto por parte del SERNAC, así como por particulares que inicialmente interpusieron las primeras demandas de acción de clase. Así mismo, por nuestra parte, proporcionamos mayores detalles de la función fiscalizadora de ACODECO, ya que era una nueva función adjudicada al SERNAC a partir de una nueva legislación que dio facultades fiscalizadora y sancionatoria al SERNAC y que fuera aprobada este año por el Congreso pero que habría sufrido modificaciones en el Tribunal Supremo Constitucional, dejando solo las nuevas funciones fiscalizadoras de los mercados.

INFORMACIÓN SUSTANTIVA

Participaciones (SERNAC & ACODECO):

Participación y Aportes del SERNAC y de ACODECO durante las Jornadas.

Abrimos la primera Reunión con el Director Nacional, Lucas Del Villar, quien viene desempeñando dicho cargo desde hace unos cuatro meses, pero ya había desempeñado los cargos del Jefe de Gabinete

y Subdirector Nacional del SERNAC desde 2010 hasta 2014. Incluso, nos indicó que había participado en reuniones del FIACG en Panamá durante la Presidencia Pro Tempore de Panamá de dicho foro internacional en el año 2010. Siendo conocedor en materia de acciones colectivas de clase nos explicó como iniciaron las mismas en Chile con la primera demanda colectiva de clase interpuesta hacia el año 2004 contra el Banco del Estado, que no demandó SERNAC pero dio las bases para seguir con otras acciones colectivas en defensa de los intereses de los consumidores en Chile. Además nos hizo una referencia histórica de otros casos judiciales en los que SERNAC sí tuvo exitosa retribución a favor de los consumidores, tales como las acciones interpuestas contra La Polar (del que nos contó había dado detalles a nuestro Director Nacional de Protección al Consumidor, Elias Elias y es considerado como uno de los mayores escándalos financieros en la historia de Chile). También nos refirió otro caso favorable a SERNAC contra Cencosud del cual le tocó atender las audiencias en la Corte Suprema. En la misma reunión introductoria fuimos atendidos por la Subdirectora Jurídica Francisca Barrientos y por el Jefe de Gabinete Jean Pierre Couchot, ambos juristas de amplios conocimientos jurídicos sobre demandas colectivas de clase, ya que aquella se desempeña como catedrática universitaria en Derecho Civil y en Derecho de Consumo, dándonos mayores explicaciones de cómo se dieron las primeras acciones colectivas de clase y porque no fueron exitosas al inicio e incluso nos mencionó de las demandas colectivas en materia inmobiliaria que no resultaron efectivas luego del terremoto de 2010 en Concepción, Chile. En cuanto al Mgter. Jean Pierre Couchot, quien nos atendió desde el primer día y al segundo día nos expuso el tema de su especialidad ya que su Maestría fue en Demandas Colectivas de Clase y con él se profundizó en materia de Causa, Pretensiones y Procedimientos seguidos tanto en la Jurisdicción Norteamericana como en el Sistema Europeo de los cuales nos hizo un estudio comparado frente a la experiencia chilena, en materia de acciones de clase, con sus aciertos y desaciertos.

Luego del almuerzo fuimos atendidos por Daniela Parra, a cargo de la Calidad y Seguridad de Productos, quien nos explicó cómo SERNAC se integra de manera periódica con otras entidades en la evaluación y monitoreo de productos de consumo (no alimenticios) para el bienestar de los consumidores. Esto sería algo que Acodeco puede proponer a otras entidades panameñas para que en un esfuerzo conjunto podamos (junto con el DEPA del Ministerio de Salud, Aupsa; Aduanas, MIDA, entre tantas otras) ver no solo temas de seguridad en los productos alimenticios, sino también en otros productos de consumo humano. También nos hizo una presentación de cómo funciona el Sistema de Alertas que han implementado en Chile para este fin y como se da seguimiento a cualquier situación que pudiera conllevar a un Retiro de Bienes (Recall Art. 81 de nuestra Ley 45 de 2007).

Finalmente, el primer día de esta jornada finalizó cuando fuimos atendidos las abogadas Carolina Norambuena, Jefa de la Fiscalía de Protección e Ivonne Valdivieso, abogada de dicha Fiscalía. Con esta exposición se nos explicó cómo funciona el sistema de Protección al Consumidor en Chile. El SERNAC en estos casos no participa por cada reclamo que tenga un consumidor, a diferencia de Acodeco en Panamá donde atendemos cada queja y los reclamos ante tribunales que llevemos en representación de un consumidor afectado por el incumplimiento de las normas de protección al consumidor por parte de un agente económico.

En este punto, se nos explicó como el SERNAC atiende las violaciones de las empresas a las normas de protección al consumidor en perjuicio de la colectividad. Lo interesante de esto es que, por Ley, SERNAC atiende estos casos colectivos primero con una Mediación Colectiva con las empresas que son sometidas a una investigación interna en la que SERNAC puntualmente recaba indicios, pruebas y cualquier material probatorio que puede conllevar a una efectiva demanda colectiva de acción de clase. Aquí podemos destacar que con esta Mediación Colectiva muchas empresas han llegado a acuerdo favorables para la colectividad. Este procedimiento consideramos que debiera ser aplicado en nuestra legislación ya que facilitaría la gestión de acciones colectivas de clase en beneficio de todos los consumidores en la República de Panamá.

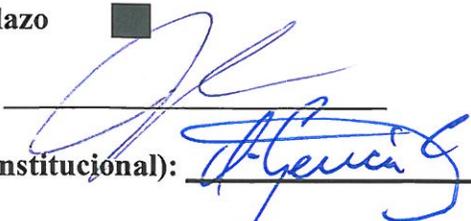
Finalizamos estas jornadas con las exposiciones del SERNAC con la participación de la División de Consumo Financiero quienes se encargan de la fijación de las compensaciones económicas que se pudieran o se dan efectivamente en estas acciones colectivas de clase, tanto en la etapa de Mediación Colectiva como en la etapa procesal donde se presentan los informes de la División de Consumo Financiero y son considerados pruebas los que son reconocidos por los funcionarios que sirven de testigos y no de peritos, esto contrario a nuestra practica ya que generalmente nuestros funcionarios en esta materia participan en el proceso como Peritos y no como testigos.

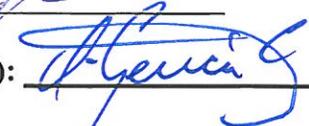
Concluimos al final del segundo día con la exposición por parte de los funcionarios de la ACODECO, en cuanto al interés de los funcionarios de SERNAC que han de implementar un nuevo sistema de Fiscalización, función nueva que implementa la nueva ley para SERNAC que entrará en vigencia pronto en Chile. Expusimos las diferentes tareas que llevan a cabo los principales departamentos fiscalizadores en Acodeco, DIPREV, Verificación, Metrología y Veracidad de la Publicidad. Nos asistimos en nuestras presentaciones con videos institucionales de dichos departamentos, también aportamos material e información actualizada de nuestra página Web y la reacción de los colegas fue interesante y las preguntas dirigidas a como desarrollarían estas gestiones de verificar, a través de una

figura nueva que denominan el “Ministro de Fe”, el funcionario que ha de levantar la inspección para determinar si hay o no violaciones de la Ley de Protección al Consumidor.

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: 7/septiembre/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 N° 72 de 13 de noviembre de 2017 “Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la vigencia fiscal 2018”.