

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 Alimzul K Segundo Hayle, Núm. de Cedula: 8-491-416

Cargo: Jefa de Asesoría Legal

No. Plan. 01 Po. Posic: 007

Fecha de la Misión: Desde: 23 de septiembre de 2019 Hasta: 26 de septiembre de 2019

Número de Cheque: 000119199 Monto: B/. 1,200.00

País: Colombia

Misión Oficial: Participar en la Conferencia de la Red Internacional de Agencias de Protección al Consumidor (ICPEN por sus siglas en inglés) celebrada en ciudad de Cartagena, Colombia, el 24 y 25 de septiembre de 2019.

INFORMACIÓN SUSTANTIVA

Objetivo de la Participación:

Actualizar a la institución en los temas relevantes tratados por la Red Internacional de Agencias de Protección al Consumidor como lo son:

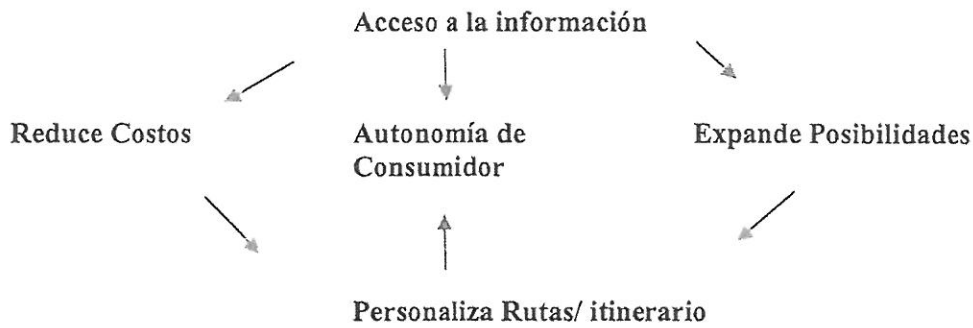
Proteger a los consumidores en la era Digital, especialmente sector de Servicios Turísticos.

La economía de turismo en el mundo: De enero a julio 2019, el turismo alcanzó la cifra de 671 millones personas, todos los continentes registraron un aumento en el turismo, 30 millones más que el año 2018.

El Impacto del turismo global es de 10.4% del PIB mundial. 1 de cada 10 puestos de trabajo es del sector turismo.

El Turismo genera valor; conocimiento, cultura, y transformación social.

La Tecnología ha permitido autonomía al consumidor



Todas estas herramientas son estrategias para los nuevos negocios, pero necesitan transparencia y respeto para los consumidores.

Un ejemplo de esto, es cuando las telefónicas realizan acuerdos con la agencia de turismo, quien le da su data para crear patrones de comportamientos en el sector turismo. Los teléfonos inteligentes registran todo donde vamos, qué consumimos, que buscamos, etc.

¿Saben esto los consumidores? El nuevo consumidor es un “consumidor global”

Caso: Grupo Thomas Cook dejó en el aire a 600 mil turistas en aproximadamente 40 países, fracasó porque no supo evolucionar con los tiempos.

Internet----- Mercado Internacional ----- Consumidor Global

¿Existe una RED de Protección al Consumidor Global? ¡Tecnológicamente no tenemos fronteras!

Marco Legal: Propuesta de la Haya 2013 Creación de una RED Global de Protección al Consumidor que promueva más seguridad para los usuarios e incentivar mejores prácticas de mercado.

Prácticas comerciales desleales en plataformas digitales en el sector turístico.

Algunas de las prácticas que han presentado problemas para los consumidores y que son un desafío son:

1. Falta de transparencia en los modelos de negocios
2. Precios por goteo
3. Descuentos de referencias engañosas
4. Críticas falsas en línea
5. Falta de transparencia en la identidad del vendedor
6. Las agencias arrendadoras de autos, existe un desequilibrio entre agente económico y el consumidor, la forma en que promueven los autos, no dicen todo sobre el cargo y muchas veces realizan cargos posteriores
7. Las Aerolíneas: Los cargos que realizan por cancelaciones son exorbitantes muchas veces representan el 50% o 60% por ciento del valor del boleto.

En Defensa de las Aerolíneas: se presentó la V.P de Relaciones Estratégicas de Avianca María Paula Duque. “El 75% del negocio no es controlado por la aerolínea (aeropuertos, Aduana etc.) De todos los servicios de transporte, las agencias de aerolíneas son las que más reguladas están. Transacción económica anterior a la aerolínea no está regulada para proteger al consumidor. El 50% de ventas de las aerolíneas son digitales. La mayor regulación es la competencia.

Los Beneficios de la economía digital:

1. Transformación de la naturaleza del comercio
2. Inclusión social:
 - a. Oferta: los prestadores invisibles ahora pueden ofertar
 - b. Demanda: segmento de la población que eran excluidos ahora pueden viajar

Los Retos de la economía digital:

1. Actividad Legal
2. Protección al Consumidor (emisión de la factura, interacción de las autoridades,
3. Protección a los menores de edad

4. Formalización (prestadores de servicios informales que no cumplen con las normas de turismo)
5. Desarrollo e implementación de los usuarios
6. Equilibrio entre prestadores desde el ámbito tributario

La Intersección entre Privacidad y Protección del Consumidor

La **privacidad** se está convirtiendo en un factor material, como el precio y calidad del producto. Analizar, estudiar y entender cómo se está dando esta intersección.

Las Redes Sociales, son un ejemplo de intersección entre el Estado y lo Privado

Pregunta que deben hacerse los consumidores

¿Quiero saber que vas hacer con mi información y como la vas a manejar y proteger?

Caso: **Ashley Madison** / Sitio Web de citas extremas

BIG DATA: Las empresas sin esto, están a ciegas. Existen 134 leyes en el mundo de protección de datos; 84 instituciones de protección al consumidor, es un Derecho Constitucional y todavía no se protege como debería de ser.

NO se deben hacer leyes con ámbito territorial, si no con ámbito transfronterizo. Internet cambio el Mundo, el Mundo tiene que cambiar como el internet.

No se está regulada la información por internet. El consumidor entrega sus datos para una transacción y lo utilizan para mucha otras cosas

La Unión Europea por medio de la Comisión Europea en la normativa 2006/2004 está armonizando las legislaciones desde las autoridades públicas y otros desde el poder judicial “Digital Terms and Conditions”.

Influenciadores

Se discutió sobre la autorregulación, por medio de la presentación de las Buenas Practicas para influenciadores en la RED, o la posibilidad de regulación.

Los que están a favor de que este mercado se autoregule sostienen que es imposible regular a los influenciadores toda vez que todo el mundo puede ser un “influencer”.

Los que están a favor de la regulación sostienen que las “buenas practicas” generalmente son compromisos que quedan engavetados. Los nativos digitales no saben distinguir entre sus vidas fuera y dentro de las redes.

Fake Likes (Granjas de like falsos)

Se conversó que esto es una industria del mercado negro (Black market), dentro de sus ventajas están, bajo riesgo, atajo (short cut) para un gran número de seguidores, publicidad barata, entre sus desventajas están: las personas pueden desconfiar del negocio, riesgo de la violación de la plataforma. (Italia lo penaliza)

Reventa de Boletos (Secondary Tickets)

1. Cadena donde el consumidor es vulnerable
2. Cuando son boletos falsos no se puede devolver el dinero
3. Información es engañosa
4. El valor en ocasiones se dobla
5. Se le niegan los derechos básicos al consumidor

Casos: Viagogo New Zelanda / TicketOne Italia

Finalmente, el Comité Directivo recomendó a los países miembros mantenerse informado en el portal econsumer.gov. En este portal se pueden notificar estafas internacionales y aprender acerca de otras medidas que puede tomar para combatir el fraude.

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

Corto plazo Mediano plazo Largo plazo

Presentado por: Alimzo/ Segundo Firma: [Firma manuscrita]

Fecha: 3 de octubre de 2019
Vo. Bo. (Máxima autoridad institucional): [Firma manuscrita]

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 No. 67 del 13 de diciembre de 2018 "Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la Vigencia Fiscal 2019".