

# 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 Mario Sanjur Richards, Núm. de Cedula: 8-727-290.

Cargo: Jefe de Educación al Consumidor No. Plan. 01 Po. Posic. 482.

Fecha de la Misión: Desde: 29 de mayo 2016 Hasta: 1 de junio de 2016 (4 días).

Número de Cheque: 154113 Monto: B/.300.00

País: Guatemala, Ciudad Antigua Guatemala

Misión Oficial: Participar en el III taller sobre cuestiones de Competencia y Protección al Consumidor en los sectores regulados.

Organizadores: Cooperación Española AECID, Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, Ministerio de Economía de Guatemala, Confederación Suiza, Uniet Nations UNCTAD, COMPAL.

Países participantes: República Dominicana, Panamá, Honduras, Estados Unidos, El Salvador, Guatemala, España, Costa Rica, Francia, México, Perú, Suiza.

### **INFORMACIÓN SUSTANTIVA**

Objetivo de la Participación: Establecer mecanismos de unificación y soluciones para el fortalecimientos de temas que están afectando a los consumidores en los diferentes temas de Protección al consumidor y Competencia.

Primer Día:

Lunes 31 de mayo:

8:30 - Registro de participación en el Centro de formación AECID

8:45 - Sesión de Apertura

Se da inicio del evento con palabras del moderador José Ignacio Ayala Andrés, Director del Centro de Formación en Antigua, AECID. Donde nos da la bienvenida a todos al evento y nos invita que sea de provecho los talleres de discusión en los diferentes temas de Protección al Consumidor y Competencia.

Por lo siguiente les va otorgando la palabra al panel de la mesa principal en el siguiente orden, en primera instancia el Sr. Jurg Benz - Embajador de la Confederación Suiza en Guatemala, luego Silvia Escobar - Directora de DIAECO, Guatemala, seguido de Álvaro Fernández - Director de Competencia, MINECO, Guatemala y para finalizar el Sr. Edwin Giovanni Verbena - Vice Ministro de Inversión y Competencia, Ministerio de Economía, Guatemala.

Finalizadas las intervenciones de cada invitado de la mesa principal nos invitan a pasar a cada representante de los países participante a las diferentes sesiones a desarrollarse:

En nuestro caso particular como parte de la Dirección de Protección al Consumidor de ACODECO, nos correspondió la sala 11 donde participarían todos los representantes de Protección al Consumidor en esta **primera sesión 1: cuestiones de Protección al Consumidor en el sector de medicamentos.**

Como expositora Anahí Chávez, Directora de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, INDECOPI, Perú. La cual nos abordó los distintos problemas que se presentan en el acceso, la calidad de los mismos y la acción del Estado en cuanto a control y vigilancia se refiere. Así mismo se compartirá la experiencia de Perú en cuanto a diseño institucional y a los esfuerzos para acercar a los consumidores a una mayor información y a la toma de mejores decisiones.

Dado lo expuesto solicitamos la palabra para dar aporte de nuestra experiencia de nuestro país, la cual mencionamos que en Panamá existe ley 1 de medicamentos en la cual es regida por el MINSA y parte vigilada por ACODECO en temas de Publicidad y Monitoreo de precios y de la misma forma establece que los Médicos puedan recomendar el uso de medicamentos genéricos. Por otro lado también mencionamos la Canasta Básica de Alimentos CANAMED, la cual fue llevado a un estudio entre instituciones para luego su implementación en los comercios farmacéuticos, así luego la aprobación del mismo para su publicación y la obligatoriedad de las Farmacias de acuerdo a la resolución, (mostrar a los consumidores el listados de los medicamentos genéricos con su precio para un comparativo de un medicamento original), esto como opción de los consumidores de llevar a cabo una comparación y así el consumidor poder optar por un producto que llene las especificaciones y pueda utilizarlo con el fin de ahorrar dinero.

Finalizadas todas las intervenciones pasamos al salón 12 para la plenaria y así nuestro moderador exponer nuestras conclusiones, la cual mencionamos algunas en esta sesión en particular:

- Anuncios deben señalar advertencias, precauciones, reacciones adversas y contraindicaciones.
- Duración por el tiempo suficiente para que sean captados por el público consumidor.
- Principio de Veracidad: Debe corresponder a lo registrado.
- Información debe ser accesible

**En la segunda sesión: cuestiones de protección al consumidor en el sector de telecomunicaciones**

Como expositor:

- Michael Panzera, Consejero, Oficina de Asuntos Internacionales, Federal Trade Commission, Estados Unidos.
- Diane Cornell, Consejera especial, Federal Communications Commission, Estados Unidos.

Este taller como objetivo es centrar la cooperación entre las agencias, en la interacción entre los poderes del regulador sectorial y los agentes que aplican la Ley. Se trató el caso de los Estados Unidos y la coordinación entre la FTC y la FCC en los temas de telecomunicaciones que afectan a los consumidores. En particular, se tocó la gestión de las bases móviles, las cargas que se aplican sin autorización en las facturas telefónicas y las tarifas diferenciadas. Y para finalizar se mencionó la protección al consumidor contra las prácticas engañosas en el rubro de telemarketing, los registros de números telefónicos do-not-call y las llamadas de teléfono autorizadas con mensaje grabado. La exposición apoyó en el estudio de los casos reales.

En nuestra intervención se dio mención que los casos de telecomunicación son regulados por la ASEP en Panamá y en ACODECO solo se verificaba el tema de publicidad y algunos casos de desistimiento de contratos de los servicios. Pero se mantiene una comunicación entre entidades.



### Sugerencia:

- Tratar de establecer el registro de números telefónicos celulares las cuales los consumidores no se vean afectados al recibir anuncios publicitarios ni llamadas de cobranzas en forma de acoso.

### Segundo Día:

#### Martes 31 de mayo

Tercera sesión cuestiones de protección al consumidor en el sector de energía

Yanci Urbina

Presidenta, Defensoría del Consumidor, El Salvador

La Sra. Urbina nos expone la protección al consumidor en el sector de energía, de forma clara menciona los antecedentes y la evolución Institucional del mercado de energía en El Salvador y la protección al consumidor. Presentará la caracterización del sector energía y el marco regulatorio que rige en El Salvador, destacando los cambios estratégicos en materia de política pública y la transformación en la matriz energética como elemento coadyuvante para mejorar el acceso, continuidad del servicio y precios para las y los consumidores. Presento las principales acciones institucionales de protección al consumidor implementado en el sector energía, destacando los reconocimientos y distinciones derivados del accionar institucional en el ámbito energético; finalizo con algunas conclusiones y reflexiones derivadas en el marco de la protección al consumidor en el sector energía.

De acuerdo a algunos participantes se coincidió que en diferentes países se mantiene un subsidio para el tema de energía hasta un consumo de Kilowatts, en nuestra participación mencionamos que de igual forma en el sector energético existe una ley y tiene un ente regulador que es la ASEP y mantenemos subsidios hasta un consumo, se les menciono los beneficios de los jubilados y pensionados de acuerdo al consumo energético y el subsidio que le ofrece a los ciudadanos en el tanque de gas licuado.

## Sugerencia:

- Establecer nuevas políticas de generación de energía para Panamá (Solar, Biomasa, Térmica entre otras).

## **Mesa redonda: Diseño institucional y mejores prácticas en la relación entre reguladores sectoriales y agencias de competencia y protección al consumidor**

Las tradiciones jurídicas y políticas, así como la evolución estructural de los sectores, configuran el diseño institucional estatal de los sectores regulados. Ello hace que no haya una solución única pero cuestiones tales como evitar la descoordinación y la captura, asegurar la calidad del servicio y fomentar la eficiencia económica estén siempre presentes en el debate público. Esta mesa redonda pretende analizar los diferentes modelos de arquitectura institucional entre reguladores sectoriales y agencias de competencia y protección al consumidor con el fin de compartir las mejores prácticas regionales e internacionales.

Moderación: UNCTAD

## Oradores:

- Silvia Escobar, Directora, DIACO, Guatemala  
Presento video institucional y menciono todas sus experiencias
- Hebert Tassano, Presidente, INDECOPI, Perú  
Como han cambiado y han llegado a ser mejor
- Anina del Castillo, Directora, Pro Consumidor, República Dominicana  
Han tenido complicaciones para generar sus labores.
- Bruno Lasserre, Presidente, Autoridad de la Competencia, Francia  
Unir las instituciones en una sola, fusión de forma fortalecida.

## **Acciones para Educación:**

- Mantener y ampliar las diferentes campañas permanentes de consumo responsable y llevarlas a los diferentes grupos organizados y demás usuarios de nuestros servicios.
- El Departamento de Educación al consumidor seguirá participando en los diferentes comité que preside el Ministerio de Salud y La Secretaría de Energía referente al consumo saludable y responsable.
- Continuar con la divulgación con los ejes temáticos referente a consumo saludable y responsable. (Revista Vigilante, Programa Radial Guía del

Consumidor, Programa Televisivo - Cuida Tu Bolsillo y otros medio impresos y TV que nos inviten).

- Fomentar acciones para mejorar el consumo energético y medicamentos genéricos.

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

Corto plazo  Mediano plazo  Largo plazo

Presentado por: Mario Sanjur R. Firma: 

Fecha: 6 de junio 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".