

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: Oscar García Cardoze, **Nº. de Cédula:** 8-286-164.

Cargo: Administrador General **No. Plan.** 01 **No. Posición** 01.

Fecha de la Misión: Desde: 3/abril/2016 **Hasta:** 8/abril/2016 (5 días).

Número de Cheque: 153523 **Monto:** B/3,500.00

País: Londres, Reino Unido

Misión Oficial: Participar en la reunión anual de ICPEN (Red Internacional de Protección al Consumidor y Cumplimiento).

INFORMACIÓN SUSTANTIVA

Objetivo de la Participación:

Participar en la reunión anual de ICPEN que es la red de protección al consumidor más representativa del mundo, para repasar el trabajo de la presidencia de Reino Unido saliente, y conocer y ayudar a elaborar la agenda de trabajo de la nueva presidencia de la red a cargo de la Agencia Alemana de Protección al Consumidor. Del mismo modo, tener la oportunidad de conocer sobre los últimos aspectos relativos al uso de redes sociales para impactar en los consumidores y mercados y mantenerse al día con los avances tecnológicos para implementar en las investigaciones de casos, entre otros temas.

Conferencia Anual de ICPEN 2015-2016

UK 2015-2016. Mejor Aplicación Unidos. 5 de abril de 2016: Primer día del evento.

En primer lugar, se da una sesión de bienvenida al evento donde seis panelistas presentan las expectativas de lo que se pretende abarcar en el mismo, entre lo que destacan podernos percatar de la gran necesidad que tenemos de trabajar de manera conjunta entre agencias. Asisten al evento 144 delegados de distintos países del mundo.

Se menciona que entre agencias y en este tipo de organizaciones a veces es un reto encontrar una agenda común pero que se hace y eso con independencia de cómo se llevan entre sí las agencias. Entre esas cosas se las han arreglado para ver cómo se puede utilizar entre todas una base de datos compartiendo entre sí la información que cada agencia tiene. Se tiene que buscar el apoyo político para que se logre trabajar en un objetivo común y que se logre.

Se menciona el Grupo Intergubernamental de expertos para traer a todos los países a bordo para que nadie se quede rezagado en cuanto a la lucha para la protección de consumidores, lo que guarda relación con la reunión de IGE (Grupo Intergubernamental de Expertos en Protección al Consumidor) en Ginebra, Suiza en octubre 2016.

Se menciona el aspecto de la confianza en los mercados señalándose que se tiene que reconstruir. Para que la economía de mercado vuelva a trabajar.

Se hace referencia a qué deben hacer los miembros de ICPEN para lograr estos objetivos? Para esto se señala que es preciso mantenernos apegados a los compromisos una vez regresemos a nuestros países, para lo cual se considera preciso encontrar una vía para ello.

En este punto se hizo alusión a cuáles fueron las metas estratégicas de la presidencia de UK, al asumir el compromiso:

1. Un enfoque más fuerte en aplicación. Se elaboraron 14 herramientas para impulsar la aplicación de la ley.
2. Entregar un año entero de actividad con trabajo de valor, productos y logros. Debemos mantener la comunicación. Se tuvieron 12 *webinars* este año. 22 países involucrados en proyectos de trabajo.
3. Aumentar la capacidad de entregar trabajo de utilidad en el futuro.

En este punto se procedió a hablar de los logros y el trabajo de la presidencia de UK 2015-2016. Se mencionó como trabajo corporativo los reportes de actividades anuales, el reporte de inteligencia, el refrescamiento de e-consumer, la revisión sobre los mecanismos de alerta de ICPEN, la implementación de nuevas herramientas de trabajo, la revisión de materiales de mejores prácticas, la implementación del mes de prevención de fraude, la revisión del memorándum de entendimiento.

En una sesión se desarrolló el tema acerca de qué se puede hacer para maximizar el impacto colectivo de ICPEN y alcanzar los logros del cumplimiento a través de la colaboración de ICPEN y el enfoque de sus miembros, tomando en cuenta las cinco alternativas siguientes:

- A. Tomando coordinada acción en contra de un solo comerciante multinacional para asegurar el cumplimiento.
- B. Trabajando en colaboración en un asunto común al mismo tiempo, tomando acción independiente en contra de diferentes comercializadores en nuestras propias jurisdicciones y coordinando anuncios para tener un efecto multiplicador.
- C. Creando la capacidad de los miembros por ejemplo a través de compartir inteligencia y experiencias.
- D. Trabajando en la agenda organizacional interna de ICPEN.
- E. Trabajando en la proyección de imagen de ICPEN.

Se determinó, básicamente que ICPEN debe enfocarse en desarrollar los aspectos señalados en b) y c).

Luego la Presidencia de UK presentó el reporte de Inteligencia bianual 2015-2017 de ICPEN.

En la sesión de la tarde se desarrolló el tema: “Alcanzando aplicación y cambio con impacto.”

Los objetivos de esta sesión eran los de:

- 1) Proveer a las cabezas de las agencias con ideas innovadoras e inspiración en cómo alcanzar cumplimiento e intervenir con impacto.

2) Crear un foro para que los principales oficiales de las agencias puedan interactuar y coordinar, con una visión para colaboración futura.

El panel uno se refirió a: Involucrándose con los consumidores, donde se compartió información acerca de experiencias y formas innovadoras para "engancharse" con los consumidores.

Se compartió información de cómo hacer frente a la cadena de suministro ilegal. Se dieron referencias de cómo algunas importantes agencias de protección al consumidor asumen los retos del cumplimiento de la ley. Del mismo modo, se reconoció el gran impacto que las herramientas digitales pueden tener en el trabajo en pro de los consumidores.

6 de abril: Segundo día del evento.

Se explicó que entre los objetivos de ese día de conferencias estaba "...Incrementar nuestra capacidad de entender los ambientes cambiantes y de atacar esos retos." Se señaló que la mayoría de los miembros desean encontrar información que puedan aplicar. Se cree que ahora las cosas están cambiando más rápido que nunca y que no hay señales de que esta tendencia vaya a cambiar.

Se menciona que se tiene que involucrar a los fabricantes de tecnología para que estén al tanto de los derechos de los consumidores. Se menciona el tema del papel que juegan las opiniones en redes sobre los productos, frente al reto de mantener la confianza de los consumidores en los mercados.

Algunas agencias como la CMA han utilizado sus herramientas de redes sociales para trabajar específicamente en los sectores del mercado donde se le puede hacer mayor daño a los consumidores. Se trata de influir en el comportamiento de las personas. Por ej., como se puede lidiar con estudiantes y educarles sobre sus derechos como consumidores. Se ha usado la tecnología para cambiar el enfoque para alcanzar ese objetivo. Han procurado facilitarle a la gente de actuar correctamente y dificultarle a la gente equivocarse.

Se analizó como la tecnología está cambiando la manera en la que se consume. Entre otras cosas, brinda mayor transparencia del precio. Se mencionó que Reino Unido es el líder mundial del comercio electrónico. Nuevas soluciones de envío de productos. Se evaluó el impacto económico de estos cambios.

Se comentó del impacto de las redes sociales en la regulación. La regulación asegura mejores condiciones de disponibilidad, calidad en la comercialización de bienes. La regulación debe tratar de lograr dos propósitos, la regulación puede solucionar el problema de mercado? Puede lograrse el mismo objetivo con otro mecanismo? Si restaura la competencia probablemente se habrá logrado alcanzar ambos objetivos. Las decisiones deben tomarse lo más cerca de los ciudadanos. Se analizó que la tecnología puede implicar disrupción, desintermediación (conectar directamente a los consumidores y proveedores) o destrucción (fallo en adaptarse o mejorar en contra de la competencia) como Blockbuster v Netflix.

Se mencionó que el uso de las redes sociales por los distribuidores crea asuntos legales. Temas como la protección de la privacidad en el manejo de data. Por ello, se consideró que se requiere mayor transparencia y simplificación de cómo se está usando la data personal, así como la protección de usuarios no sofisticados y el reconocimiento de su existencia.

También se señaló que:

- En el futuro se va a tener que rastrear la transacción del consumidor; determinar la lealtad a la marca. Se va a requerir mayor protección al consumidor en la era digital.

- Una de las prácticas implementadas en la protección de los derechos de los consumidores en el uso de redes sociales, es hacer público el nombre de las firmas que no se manejan bien para que los consumidores se encuentren informados al respecto.

Se señaló que algunas de las quejas que se presentan en UK se relacionan con productos defectuosos, entre otros. Las redes sociales fueron utilizadas para reportar las estafas, en un segundo lugar de relevancia entre otras actividades.

También se expuso que las plataformas de redes sociales usualmente están basadas fuera de la jurisdicción, y que resulta muy importante ser un miembro de esas redes y un observador desde adentro. Usarlo como un observador de lo que está sucediendo en el mundo.

Se mencionó que algunos consumidores usan las redes para sentirse más cercanos a las celebridades. Señalan que las empresas están más que nada poniendo información en las plataformas, más que leyendo las reacciones y gustos de los consumidores y que la gente quiere información clara para poder tomar su decisión, que es importante saber lo que los consumidores piensan de uno y la oportunidad que las redes sociales brindan para acceder a los consumidores.

7 de abril de 2016. Tercer día del evento. Manteniendo el paso a un ambiente cambiante.

Se abordó el tema del Entrenamiento para realizar investigaciones en Internet. Actualmente solo se hacen impresiones de pantallas en muchas investigaciones. Se señaló que es necesario evaluar si se necesitan habilidades y programas y específicos.

Se señaló que en algunas agencias se aseguran que los investigadores tienen el debido entrenamiento y conocimiento a través del entrenamiento constante. Formal e informal. Para el formal, la policía entrena a los investigadores en crimen cibernético, entre otros. Pero también hay entrenamiento provisto internamente, por la propia agencia para asegurar que la evidencia es recogida apropiadamente y que pueda usarse en la corte. Del mismo modo, procuran que exista el ambiente apropiado para que los investigadores puedan hacer sus investigaciones. Tienen un laboratorio de nube y se usan simuladores de computadoras. Se considera que hay que prestar atención a las herramientas que utilizamos. La agencia de Canadá manifestó que va a subir un manual sobre entrenamiento en estos temas informáticos en su página y también ICPEN lo va a hacer en la suya. Instan a usar estas herramientas en nuestras agencias. Se pregunta si a través de un webinar se podría mostrar cómo se usan estas herramientas. Se recomienda que se hagan unos videos para mostrar cómo funcionan.

Segundo tema. Obtener inteligencia o data. Se presentó el caso De Nueva Zelanda. Ellos usan hojas para cada agencia y luego revisan cada hoja para encontrar conclusiones. Se formula la pregunta de ¿Cómo se recoge información de distintas fuentes? Algunas agencias organizan mesas redondas para determinarlo. Se menciona la existencia de un programa de microsoft que presenta un análisis de distinta evidencia, es decir, la sistematización de data.

Se tocó el tema del análisis de la información una vez uno la obtiene. Se informó sobre un programa de computadora analiza medios sociales en la agencia de Reino Unido (CMA). Ayuda a entender lo que la gente piensa y los problemas de mercado. Ayuda a saber lo que la gente está diciendo del trabajo de la agencia y su nivel de conocimiento de la ley de protección al consumidor. Se utilizan cientos de filtros para acceder a la información.

Se mencionó que en Colombia se desarrollaron cursos online para consumidores y empresas que han ido bastante bien. Tienen una aplicación que se llama SIC Facilita que on line dan un servicio de conciliación y que ha sido

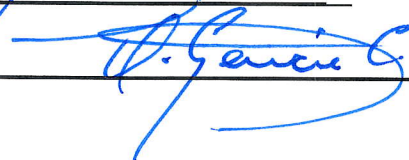
muy exitoso. Otras dos aplicaciones son Consumóvil y Servicios SIC. Han encontrado que 75% de las quejas se han presentado a través de medios on line. En el caso de Costa Rica el 90% de las quejas son online y el 60% de eso a través de una aplicación.

Finalmente, tuvo lugar la Presentación de la delegación de Alemania sobre los planes para la Presidencia de ICPEN que están por asumir en los próximos meses.

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

Corto plazo Mediano plazo Largo plazo

Presentado por: Oscar García Cardoze Firma: 

Fecha: 11 de abril 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".

