

REPUBLICA DE PANAMÁ
INSTITUCIÓN: AUTORIDAD DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Informe Sustantivo de Misión Oficial en el Exterior

Nombre de la Funcionaria: Clarisa R. Araúz Q. **Nº de Cédula:** 8-449-721.
Cargo: Jefa de la Ofic, de Cooperación Técnica Int. **Planilla 01 Nº Posición No. 09**
Fecha de la Misión: Desde: 1 de octubre de 2018 **Hasta:** 5 de octubre de 2018 (4 días)
Número de Cheque: ACH **Monto:** B/. 400.00
País: Guadalajara, Jalisco, México.

Misión Oficial:

Participación en el **VIII Foro Internacional de Protección al Consumidor**, organizado por el programa COMPAL de la UNCTAD, con los siguientes temas como “La Contribución de la Protección del Consumidor al Consumo Sostenible”; “La Protección del Consumidor de los Servicios Financieros”, y “La Protección de datos personales de los niños en línea” y participación en el **XII Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC)**, en la ciudad de Guadalajara, Jalisco, México,

INFORMACIÓN SUSTANTIVA

Objetivo de la Participación:

VIII Foro Internacional de Protección al Consumidor. Martes 2 de Octubre de 2018.

El evento inicia con la intervención del Presidente del Comité de Finanzas del Consejo Regulador del Tequila y Presidente de la Cámara del Tequila, Teresa Moreira, Directora de Políticas de Competencia y Protección al Consumidor de la UNCTAD y Rogelio Cerda Pérez, Procurador Federal del Consumidor, de México, quienes inauguran el mismo.

La primera sesión se refirió a La contribución de la protección del consumidor al consumo sostenible. En este punto interviene Ricardo Salazar de El Salvador quien presenta la labor de El Salvador, en este tema. Posteriormente Fernando Blanco Muinho habla de la directriz 13.6 de Pérdida y Desperdicio de alimentos como retos para los países. Es un tema de agenda que compete a todos. Establecer una agenda de trabajo común. Menciona que Argentina está por crear una ley para promover la donación de empresas.

En este punto interviene el Presidente de la Cámara de Comercio de Guadalajara. Menciona el trabajo en equipo de las empresas y PROFECO. Menciona cuanto alimento se desperdicia por distintas razones en nuestros distintos países. Reciclaje, “*sharing*” y tecnología que deberíamos compartir para hacer un “*hub*”

de innovación. Promoción de empresas certificadas para la producción sostenible. Promoción de la digitalización que nos haga más eficiente. Invitar a los comercios informales que generan muchos desperdicios a sumarse a la formalidad.

Wendy Ledesma de Perú. Habla de la experiencia Peruana en consumo sostenible. Reflexiona sobre cuánta basura se recoge y cuánta se va a vertederos, señalando que se debe coordinar entre países sobre este tema. Comentó que se realizó un foro de economía circular en el Perú y manifestó que lo importante aquí es la educación a los ciudadanos: campaña para lectura de etiquetas sobre eficiencia energética; guías informativas digitales en materia de combustibles; incluir temáticas de consumo en el currículo educativo nacional, con manuales para profesores y alumnos. También señaló que vienen trabajando con las universidades sobre temas varios entre los cuales se incluye el uso del agua. También han otorgado Premios de buenas prácticas a empresas. Comentó que en la última ocasión ganó una empresa con uso reducido de agua para lavado de autos. También señaló que INDECOPI ha apoyado la emisión del Manual de buenas prácticas bodegueras en su país.

La segunda sesión del Foro se denominó “La Protección de los usuarios de los servicios financieros”. En esta sesión fue moderador Álvaro Fuentes del Despacho del Área de Defensa de Consumidor, del Uruguay. En su participación, Anina del Castillo de PROCONSUMIDOR, expuso sobre la situación de República Dominicana, presentó casos de su país y mencionó la prohibición de criptomonedas y mencionó los casos de sobre endeudamiento.

Posteriormente, Lucas del Villar Montt, presentó la experiencia del SERNAC de Chile. El director del Director del Servicio Nacional del Consumidor de Chile explicó sobre un programa de consumo sostenible en su país. Mencionó entre otras cosas que el consumidor en productos financieros es en sí mismo vulnerable por lo complejo del mercado y las asimetrías de información, que existen los Derechos del consumidor financiero y que SERNAC ha emitido un sello para empresas financieras que se manejan adecuadamente con los consumidores. También señalan que han capacitado a 500 mil estudiantes en materia de capacitación financiera, específicamente a jóvenes en la etapa universitaria. También miden el impacto de su gestión en el aspecto financiero. Finalmente se refieren al acuerdo conciliatorio La Polar. Repactó unilateralmente por diez años. Con el acuerdo SERNAC logró restaurar la situación del mercado al estado anterior a la conducta ilícita de la empresa La Polar.

La siguiente sesión se denominó “Protección de datos personales de los niños en línea”, la cual fue moderada por el Lic. Oscar García Cardoze, Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia de Panamá.

El primer panelista fue Michael Panzera, quien expuso por la FTC de Estados Unidos. Manifestó que Estados Unidos tiene una legislación que establece que para que una empresa pueda recopilar datos de niños menores de 13 años de edad, requieren la aprobación de los padres. Tienen las empresas que tomar las medidas necesarias para que se cuiden los datos de los jóvenes por parte de terceros. Utilizan un método de consentimiento verificable de los padres. Cuando un menor de 13 años entra a una página, le envía un mensaje a los padres o tutores avisando y pidiendo autorización. Tiene que ser una recopilación mínima, solo necesaria. También señaló que tiene que haber un mecanismo de eliminación segura de los datos. Cada empresa con página dirigida a niños tienen que instalar un plan de eliminación de datos. Por cada infracción de la ley se aplica una sanción de \$16,000.00 y llevan cobrado US\$7,000,000.00. Adicional someterse a un plan de auditoría anual por 20 años.

El siguiente panelista fue Antonino Serrá de “Consumers International”. Expuso sobre el trabajo de ese organismo para la protección de los datos personales de los niños. Mencionó el caso de la muñeca Kaila. La impresionante interconexión de los productos y cuando se da un problema se sepa cómo se interconectándolos los equipos. Señaló que para “Consumers International” es muy importante encontrar soluciones a los desafíos digitales. No frenar el desarrollo y la innovación. Comentó, igualmente, que la inteligencia artificial son algoritmos.

En este punto participa la Dra. Sonia Passos, Directora de Servicio de Comunicación al Consumidor, de la Dirección General del Consumidor de Portugal. Entre otras cosas señaló que el 25 de mayo ha entrado en vigor un reglamento de protección de datos personales en la Unión Europea y que existe una protección adicional a los menores. También informó de las gestiones de Portugal para proteger los datos de los niños y adolescentes en el ámbito del consumo digital.

Como último participante en esta sesión tuvo su presentación el Director General de Protección de Derechos y Sanción del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de datos Personales de México. Señaló que considera que un pequeño defecto de la ley de protección de datos mexicana es que no tiene un capítulo especial para los menores. Expone de un caso sobre la exhibición de la imagen de unos menores sin consentimiento de sus padres, de menores por parte de un colegio.

La Sesión de clausura estuvo a cargo de la Jefa de Políticas de Competencia y Protección al Consumidor de la UNCTAD, Teresa Moreira.

El primer día del **XII Foro Iberoamericano de agencias gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC)** de Guadalajara, Jalisco, México, se realizó el día miércoles 3 de octubre de 2018, con la participación de la mayoría de los países miembros del foro.

En primer lugar tuvo lugar la instalación del Foro y traspaso de Presidencia del FIAGC de parte de Argentina a México. En este punto Argentina propone a El Salvador como Presidente del FIAGC para el periodo 2020-2021 y a Portugal como presidente para el periodo siguiente, lo cual fue aceptado por unanimidad.

El Salvador agradece la propuesta para tener la presidencia del FIAGC del 2019 al 2020. Al igual Portugal agradece la designación como Presidencia del FIAGC para el periodo 2020 - 2021.

Se designa a Argentina para ser propuesto como presidencia de IGE en la ONU lo cual fue aceptado por todas las agencias del FIAGC por unanimidad.

Argentina como presidente saliente del FIAGC presenta su Informe de Gestión de la Presidencia saliente, en seguimiento de los acuerdos de la “Declaración de Mendoza”: continuidad del Boletín del FIAGC, portal web. www.fiagc.org, Actividades y resultados de la “Cátedra FIAGC”, Reporte del Grupo de Trabajo sobre Pérdida y Desperdicio de Alimentos, y Reporte del Grupo de Trabajo sobre Modificación de los Estatutos del FIAGC.

México presenta los resultados del Grupo de trabajo para el Desarrollo para un Atlas Iberoamericano en materia de telecomunicaciones de los países que conforman el foro. Para otorgar una mejor ayuda a los

consumidores de este mercado. El alcance de esta herramienta: miembros del foro. Se desarrolló en español y portugués. Los perfiles de usuario: administrador general, consulta de documentos, de los países y dar autorizaciones. Usuarios generales, consulta de documentos. Países miembros para dar los perfiles de los países. El alojamiento puede ser en la página web del FIAGC.

Posteriormente SERNAC de Chile se ofrece para alojar el enlace del Atlas. El Salvador aportó que en su país se encuentran trabajando en una ley específica para la protección del consumidor de este tipo de servicios. Se acuerda que es un insumo interesante para difundir. Nosotros también debemos darle visibilidad en nuestros países.

Teresa Moreira destaca el trabajo de INDECOPI del Repositorio de las mejores prácticas en la página de UNCTAD.

A continuación Chile presenta los resultados del Grupo de Trabajo de Acciones Colectivas. Comenta que en Costa Rica y Guatemala no se permiten acciones colectivas. Se menciona las aportaciones de Panamá a este grupo de trabajo. Se menciona cómo funciona en cada país las reclamaciones cuando devienen de asociaciones de consumidores.

Posteriormente, se presenta el reporte del Grupo de Trabajo del Consumidor Turista, a cargo de Álvaro Fuentes, Encargado del Despacho del Área de Defensa del Consumidor, de la Dirección de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas de Uruguay. La presentación del grupo de Trabajo sobre Comercio Electrónico estuvo a cargo de Carla Barata, Directora de Servicios de Asuntos Internacionales de la Dirección General del Consumidor de Portugal.

Wendy Ledezma, Directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, del INDECOPI, presentó su reporte del Grupo de Trabajo sobre las Directrices de Naciones Unidas para la Protección al Consumidor, Autorregulación y Códigos de Buenas Prácticas.

En este punto, correspondió a los Organismos Internacionales de Interés para FIAGC, exponer sobre sus logros en este periodo, específicamente: UNCTAD, OCDE, OEA, FTC, G20, y Consumers International.

Por su parte, el FTC de Estados Unidos de América hace su presentación sobre E-CONSUMER. Señala que implica la firma de un Acuerdo de confidencialidad en el manejo de datos. Presentaron un video del e-consumer.gov/es. Contacto sobre e-consumer: Huling Goh. También hicieron una entrega de un folleto sobre comercio electrónico a todos los participantes en el Foro.

La presentación de la Red Consumo Seguro y Salud de la OEA estuvo a cargo de Roberto Rojas. Comentó que en 2010 se empezó a trabajar en este proyecto. La OEA opera como Secretaría Técnica de la red. Nace formalmente en el año 2014 y menciona que ha generado resultados palpables. Se menciona que la página web de la red tiene mucha información y que pocos la conocen y que el SIAR se alimenta de las alertas del RAPEX.

4 de octubre de 2018

En el segundo día del XII Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), se establecieron las prioridades y agenda de trabajo para la Presidencia de México 2018-2019, con Adriana Ruíz Monroy, de PROFECO de México, como moderadora.

Posteriormente, los invitados especiales de Marruecos expusieron sobre el Examen inter pares de Protección al Consumidor de Marruecos de la que fueron objeto en el marco de la Reunión de Expertos de Derecho y Política de Protección al Consumidor de la UNCTAD 2018. Al compartir sobre esta experiencia, señalaron que los países examinadores fueron Bélgica, Portugal y Líbano. Señalaron que Marruecos tiene el 90% del territorio libre de plástico. Marruecos mencionó que apoyaría a Guatemala para ayudarlos a eliminar el plástico. Se les consulta entre otros temas, sobre los costos y operatividad del examen. Expertos: UNCTAD: Países a evaluar conjuntamente se escogieron entre UNCTAD y el país examinado. Solo les costó a Marruecos los boletos de avión y hotel a Ginebra. UNCTAD ha pagado todo. Los delegados de Marruecos señalaron que un país amigo financiará las recomendaciones.

Finalmente tuvo lugar la revisión de la Declaración de Guadalajara, por todos los países participantes y la Firma del Acta del FIAGC de Guadalajara y la clausura de la XII Reunión del FIAGC a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor.

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

Corto plazo Mediano plazo Largo plazo

Presentado por: Clarisa Raquel Araúz Quintero Firma: *Clarisa Raquel Araúz*

Fecha: 8/octubre/2018 Vo. Bo. (Máxima autoridad institucional): *[Firma]*

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”.