

## 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: José Amores Navarro

Cargo: Jefe del Departamento de Conciliación

No. Plan. 00001 No. Posición. 481

Fecha de la Misión: Desde: 22 de mayo 2017 Hasta: 26 de mayo 2017

Número de Cheque: 000158601 Monto: B/.1,600.00

País: México

Misión Oficial: “Participar en la Capacitación de Funcionarios de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) de Panamá” por parte de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) México.

#### **INFORMACIÓN SUSTANTIVA**

El Gobierno de Panamá, a través de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), así como el gobierno de los Estados Unidos Mexicanos, por medio de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), con el objetivo de consolidar lazos de cooperación bilateral, así como de dar cumplimiento a los compromisos enmarcados en el Memorandum de Entendimiento en materia de Protección al Consumidor entre ambas agencias gubernamentales, se coordinó la asistencia de funcionarios de Panamá a las instalaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en México, a fin de capacitarse en temas sobre Seguridad de productos, Visita al Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, Programa “Quién es Quién en los Precios”, Plataforma de solución de controversias en línea “Concilianet”, Revista del Consumidor, así como también Teléfono del Consumidor y Concilia Exprés, lo que se llevó a cabo a los días 23 al 25 de mayo de 2017.

Los temas que se desarrollaron durante el período indicado, fueron los siguientes:

MARTES 23 DE MAYO DE 2017:

1. **Presentación del Funcionamiento, Organización y estructura de Profeco:** con la ponencia del Dr. Engels Rafael Ruelas Olvera, Director General de Verificación y Vigilancia, expone respecto a la estructura de PROFECO en México, destacando que se encuentra dividida en cuatro subprocuradurías que son departamentos en nuestro caso, indicando que se encuentra la de Verificación, Jurídica, Servicios, Telecomunicaciones, Coordinación General de Educación y Divulgación,

Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, Coordinación General de Administración.

- En dicho caso la de Verificación se encarga de supervisar el cumplimiento de la ley en las relaciones entre proveedores y consumidores, por medio de visitas y operativos de verificación y vigilancia de establecimientos comerciales; muy relacionada o con vínculos muy dependientes con el Laboratorio de Protección al Consumidor, que evalúa la calidad de distintos productos objeto de la actividad de verificación. De encontrar irregularidades puede imponer sanciones tales como multas, clausuras e incluso la destrucción de productos, también emite alertas para prevenir al consumidor sobre productos o comercios que puedan ser un riesgo.
- La Jurídica de modo breve es responsable de defender los derechos del consumidor mediante la aplicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor de México, para ello, entre otras actividades, trabaja con instancias nacionales e internacionales en temas relacionados con el consumo y realiza acciones de grupo en contra de empresas que lesionan los derechos e intereses de los consumidores.
- Servicios, por su parte se encarga de ofrecer asesoría gratuita, recibe y gestiona las quejas y las denuncias de los consumidores; también realiza trámites como supervisar la publicidad que sea engañosa, el registro de números telefónicos para evitar llamadas publicitarias, inicia procedimientos por infracciones a la Ley, supervisa los procesos de conciliación y el registro o la cancelación de contratos de adhesión de los proveedores , entre otros
- Telecomunicaciones, su funcionalidad se enmarca o va dirigida a velar por los derechos de los consumidores en materia de telecomunicaciones, en concordancia a lo dispuesto en el artículo vigésimo primero transitorio de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- Coordinación General de Educación y Divulgación, es la responsable del área de comunicación hacia el consumidor, por lo que busca fomentar una cultura de consumo inteligente y responsable por medio de la difusión y la enseñanza para que los ciudadanos estén informados. Crea productos informativos que promueven los derechos de los consumidores y los pasos del consumo inteligente; asimismo, lleva a cabo acciones preventivas como la educación, la organización y la capacitación de consumidores. La CGED cuenta con producción propia de televisión, radio, digital y editorial impresa la “Revista del Consumidor”.

- Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, elabora estudios de calidad de productos de consumo generalizado y de impacto en la nutrición, seguridad y economía. Con el objetivo de que con dicha información, el consumidor pueda hacer mejores elecciones de compra, ya que en los estudios se evalúan distintos productos y se constata que cumplan con los requerimientos establecidos para considerarse seguros, que proporcionen información veraz, que no sean un riesgo para la salud y que contengan la cantidad e ingredientes que ostenta la información de etiquetado, entre otras variables. Generalmente dichos estudios se realizan de modo preventivo más que nada para que sean expuestos en la Revista de Consumidor, que es su principal cliente. Por otro lado y muy importante, dicho Laboratorio se encuentra certificado en la norma NMX-ISO-9000-2000 y acreditado en la NMX-ISO-17025-2005.
- Coordinación General de Administración, es el ente rector de la actividad administrativa del recurso humano, material, financiero e informático, a través del establecimiento y aplicación de normas, criterios, sistemas y procedimientos, así como herramientas metodológicas, a fin de que las Unidades Administrativas cuenten con los recursos, la organización y la tecnología necesaria, para el desempeño de las funciones.

Desde la perspectiva jurídica y en atención a interrogante planteada, el procedimiento conciliatorio que se desarrolla según el marco regulatorio de México, se diferencia en gran medida al panameño en razón de que se contempla medidas de apremio si el proveedor no asiste a la audiencia respectiva, ya que se le impone multa por ello, lo que resulta muy positivo para el desarrollo de dicha figura. Ante la falta o negativa de acuerdo, el consumidor debe concurrir a la jurisdicción ordinaria a someter su situación.

2. **Presentación de la Dirección General de Verificación y Vigilancia:** con el Lic. José Eduardo Ramos Mejía, Director de Verificación, quien reitera las funciones que se ejecutan en dicha unidad y divide los ejes temáticos en lo que refiere la Ley Federal de Protección al Consumidor, los ejes que se verifican por parte de la unidad, el comportamiento comercial, referencia a las normas oficiales mexicanas, seguridad de los productos, metrología, esquema general de verificación en campo y protocolos de verificación.

Se desarrolla al respecto que se cuenta con un plan programado y se procede inicialmente a expedir una ordenanza o en todo caso providencia, luego se recibe la orden de verificación, procediéndose a verificar los datos y domicilio del establecimiento (como medida previa), no se puede actuar fuera del contenido de la

providencia, ya que generaría nulidad del procedimiento. En caso de que el agente económico se encuentre acorde a lo que se verifica se deja constancia de ello y no procede el trámite posterior, en caso negativo se pueden tomar medidas precautorias (artículo 24 Ley Federal de Protección al Consumidor” “consistente en la suspensión de lo que se verifica”; es decir, se coloca un letrero tipo calcomanía en la que se suspende o inhabilita el área donde se detecta un incumplimiento.

Una vez efectuada dicha medida precautoria, se remite de igual forma la actuación a procedimiento sancionatorio; sin embargo, de igual manera el proveedor o empresa debe hacer una solicitud demostrando o acreditando que la medida de suspensión o precautoria fue subsanada o como tal no existe, si cumple con lo solicitado se levanta la medida, en caso contrario se mantiene hasta tanto se concurra a realizar dicho trámite. En caso de que a las empresas se le establezcan sanciones pecuniarias, las multas respectivas se pagan directamente en Hacienda y no en Profeco.

Cada providencia que se dicta o adopta para realizar la verificación correspondiente, contiene los datos que se requieren del comercio, así como los datos del o los verificadores que asistirán al lugar, quienes debe llevar una credencial que los certifica como verificadores y con un número definido, en dichos casos no pueden asistir al sitio personal que no se encuentre dentro de la información proporcionada por la providencia, en caso de que alguno faltare entonces si es aceptado que se efectúe así la verificación correspondiente.

3. **Presentación del programa “¿Quién es Quién en los Precios”** Fue dictada por la Magistra Claudia Paola Domínguez, quien funde como directora.

Se trata más que nada de un programa desarrollado para ayudar a los consumidores a permanecer informados sobre los precios de productos y servicios y que puedan tomar decisiones de consumo inteligente y mejorar la economía familiar.

Este programa cuenta con ejes de acción hacia el consumidor:

- a- **Quién es Quién en los Precios:** Permite que se pueda consultar los precios del catálogo de productos, como abarrotes, carnes, lácteos, frutas, legumbres, aparatos electrodomésticos, línea blanca y medicamentos. Además, productos de temporada como pescados y mariscos durante Cuaresma; artículos escolares, uniformes, tenis y libros de texto durante el regreso a clases; y juguetes y artículos navideños en la temporada decembrina.
- b- **Crédito a Pagos Fijos:** Permite hacer comparativos en la compra de aparatos electrónicos o de línea blanca con los créditos a pagos fijos que ofrecen las tiendas.
- c- **En el Envío de Dinero:** Permite hacer comparativos en los costos de los envíos de dinero de EE.UU. a México.

Es de suma importancia su información en la medida que sirven como marco de referencia para la Revista del Consumidor, a fin de informar con respecto a estudios de consumo y por ende de las diferentes alternativas para los consumidores de los precios, dependiendo del producto o servicio del que se trate. Se recaban con muestreos que se recaban en los diferentes comercios y se mantienen por cinco (5) días hábiles para referencia.

4. **Presentación de la Dirección Editorial de la Revista del Consumidor. Dictada por Raúl Alfonso Curiel Sánchez, Director Editorial.**

Nace en noviembre de 1976, sobre el particular la elaboración de la Revista del Consumidor, tiene una gran variedad de pasos que se siguen antes de su impresión y colocación en puestos de venta, es la única en su clase del Estado que compite con las de tipo comercial, ya que sus ejemplares son distribuidos en puntos fijos y su precio en realidad es simbólico, ya que proviene del erario público.

Su edición pasa por un comité que se integra por los puestos de mando de las distintas direcciones y es revisado por los mismos, una vez se realiza se deriva o pasa a la Dirección Editorial quien realiza la elaboración de borrador para que sea nuevamente revisado y con ello efectuar las correcciones que se soliciten, una vez efectuada se remite a mandos superiores Procurador, donde se lleva a cabo una última revisión y en dicho caso de ser aprobada se procede al tiraje.

La programación de su impresión es mensual y se fijan los temas basados en las distintas épocas o actividades de mayor impacto comercial, así como con referencia a estudios que se efectúan por parte del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, quienes son su mayor cliente. Actualmente por los distintos medios tecnológicos que se emplean se mantiene presencia en la web o página institucional de la entidad, en las redes sociales Facebook, Twitter y, como podcast, en iTunes.

MIÉRCOLES 24 DE MAYO DE 2017:

5. **Presentación de la Dirección de Concilianet.** Dictada por la Licenciada Claudia Lourdes Medina Rojas, Directora de Concilianet.

Se trata más que nada de un Módulo de solución de controversias en línea, que nació en junio de 2008, reconociendo que la conciliación se trata de un medio alternativo de solución de conflictos entre consumidores y agentes económicos, buscando como finalidad la solución de dicho conflicto de forma efectiva y expedita, abaratando costos para ambas partes.



Se emplea el internet que hace posible la tramitación y perfeccionamiento de la conciliación de las controversias, única y exclusivamente por o a través de dicho medio. La conciliación se logra cuando las partes se ponen de acuerdo y hacen un pacto o convenio que subsana el incumplimiento que originó la queja. En casos de conciliación, la Procuraduría funge como árbitro para dirimir la controversia que le sea planteada. En el caso de Concilianet, solamente las empresas que estén registradas en dicho programa son con las que se puede conciliar, al día de hoy son 97.

Es uno de los servicios de PROFECO con mayor impacto, porque ofrece un medio de solución de controversias a muy bajo coste para ambas partes y se efectúa en tres vías: a- presencial, en todas sus sedes u oficinas a nivel nacional, b- Mediante correo electrónico y vía telefónica con consumidores que residen en el extranjero, tanto nacionales como foráneos y c- en línea a través de Concilianet (que como se indico es un módulo de solución de controversias en línea en el que se desahogan audiencias de conciliación virtuales entre consumidores y proveedores participantes).

Los beneficios de dicho servicio se establecen en función a que: -no se requiere acudir a la institución o sus delegaciones,- la entrega de los documentos es a través de internet y en formato electrónico, -menor tiempo para la solución de la queja o reclamación, su eslogan comercial por así denominarlo es “CERO FILAS, CERO ESPERA, CERO PAPEL”.

El funcionamiento es muy accesible para las partes, para el consumidor, desde la comodidad de la casa, oficina, teléfono inteligente o cualquier dispositivo que posea acceso a internet, permitiéndole la plataforma presentar la reclamación y subir los archivos que posea (sin límite de archivo o peso de documentos). No se cuenta con horario para ello, ya que es durante los 365 días del año que el servicio se brinda.

Los proveedores participan de manera voluntaria y suscriben un acuerdo o convenio con PROFECO, que debe ser cumplido para permanecer en el programa, a su vez se debe definir quién o quiénes son las personas que pueden gestionar o tomar decisiones al momento de realizar un trámite por dicha plataforma y que se mantengan para ello accesibles.

Una vez que el consumidor presenta la queja, el conciliador revisa si la misma se encuentra en forma debida o en todo caso si adolece de alguna falta o detalle que falte, en caso de ausencia de un requisito se contacta con el consumidor vía telefónica y se le pone al tanto de la situación para que corrija, en caso negativo se le hace un informe de prevención (oficio), por lo cual dispone de cinco (5) días hábiles para corregir lo pertinente, en caso de que se realice se procede hacer oficio que indica se proceda con el trámite, en caso contrario el caso de entiende como desestimado.

Si la queja se encuentra en debida forma o se corrige en tiempo, se procede a señalar una fecha de audiencia virtual en chats guiados por el conciliador que se encuentra asignado al

a la queja, de ser así se procede cinco (5) minutos antes a abrir la sala de chats en la plataforma para que las partes se pongan en contacto, en caso de no recibirse respuesta se procede a realizar llamada a cualquiera de las partes para que se lleve a cabo el acto de audiencia, en la mayoría de los casos esto procede con los consumidores, ya que si el proveedor no asiste o concurre se procede a imponer apremio o desacato.

Una vez las partes se encuentren en línea de chats, el conciliador propone el protocolo a seguir en el acto de audiencia y guía la misma, dando a las partes la oportunidad de hacer sus alegaciones, incluso manteniendo comunicación en el mismo acto por separado de forma privada de requerirse y que el sistema le facilita, en caso de darse dicho acto el asunto puede concluir como conciliado o no conciliado, en este último caso el consumidor deberá concurrir a la esfera jurisdiccional correspondiente. Así mismo se pueden solicitar las copias de las actuaciones llevadas a cabo a través de la vía o plataforma empleada y las cuales se certificarán (autentican para Panamá), para que se haga el uso de las mismas de requerirse.

Actualmente la compatibilidad de la plataforma es de 90% de los navegadores, mayor estabilidad, recepción de documentos de cualquier formato, sin límites de espacio o capacidad, así como audio y video. Se puede utilizar a través de teléfonos móviles. Proporciona menores tiempos de atención y mayor porcentaje de conciliación, en comparación al tradicional que emplean (diferencia que cuentan con medida de apremio en caso de no asistir el proveedor a la audiencia).

Se emplea o funciona las 24 horas del día, cualquiera a la semana y durante los 365 días al año, atendiendo a los consumidores en cualquier parte del mundo, sea nacional o extranjero que haya contratado con un proveedor en México y que el mismo se encuentre adscrito al programa. Brinda un contacto directo del conciliador con las partes y se trata de un procedimiento ecológicamente sustentable.

**Presentación del Equipo Concilianet:** Se cuenta con 13 funcionarios en su mayoría abogados que fungen como conciliadores y que brindan el servicio en la plataforma de manera personalizada a las partes que se mantienen en la solución de la controversia en línea y que les guían e indican lo pertinente acorde a la ley, para que puedan llegar a un entendimiento.

Dependiendo de la causa y en función de la solicitud del consumidor en caso de servicios o la adquisición de un bien que cause algún tipo de perjuicio, se considera un porcentaje de 20 a 30% que se debe reconocer por el proveedor como criterio institucional dentro de la conciliación (es una forma indirecta de reconocimiento de daños o perjuicios como en Panamá); no obstante, para daños y perjuicios el consumidor deberá asistir a la jurisdicción ordinaria. (Se les planteó que en Panamá se puede reconocer daños y perjuicios

en la esfera administrativa siempre y cuando se acrediten por el consumidor y la cuantía no exceda de B/. 2,500.00).

Presentación de la Dirección de Asesoría e Información (Teléfono del Consumidor y Concilia Exprés), por la licenciada Marisol Salazar García, Directora de Asesoría e Información.

En esta instancia se procedió a darnos recorrido por el área o las instalaciones donde opera las dos instancias, el Teléfono del Consumidor tiene o cuenta con 30 años de funcionamiento, es el principal instrumento de atención al público y el servicio que ofrece es el más reconocido y emblemático de la institución. Desde su origen tuvo como objetivo orientar al consumidor en sus compras diarias. El Teléfono del Consumidor surgió para complementar la campaña Quién es Quién en los Precios, que desde entonces consiste en recopilar el costo de productos en distintos establecimientos. La línea brinda servicios útiles y gratuitos como:

1. Comparativos de precios.
2. Estudios de calidad.
3. Denuncias.
4. Tecnología Doméstica Profeco
5. Directorio de Delegaciones
6. Comportamiento comercial sobre diversos proveedores.

El Teléfono del Consumidor en el 5568 8722 para el DF y área metropolitana y el 01 800 468 8722, larga distancia sin costo desde el resto del país. El horario de atención es de 9:00 a 19:00 horas de lunes a viernes y de 10:00 a 18:00 horas los fines de semana y días festivos.

Concilia Exprés, por su parte trata a través del empleo de llamadas telefónicas de dar respuesta inmediata a los consumidores, lo cual es realizado de igual forma por abogados quienes son monitoreados, así como el Teléfono del Consumidor, en razón del tiempo empleado, el protocolo de llamada y atención a las respuestas. Trata de buscar una solución inmediata que permita al consumidor la obtención de respuesta por el proveedor de modo rápido, evitando que la queja se derive a cualquiera de las otras instancias que se emplean.

#### **Presentación y funcionamiento del Laboratorio de Masas:**

Por el Ingeniero Ariel Venegas Ochoa, Jefe del Laboratorio de Masas.

Una vez en las instalaciones se procedió a brindar información con respecto a las funciones que desarrollan como laboratorio de calibración de masas y su funcionamiento ya que reciben y llenan un protocolo de entrada de la masa donde se describe su estado de recepción y luego de ingresa al área de ajuste, donde se procede a limpiar de impurezas, se coloca en lugares destinados a tal fin, ya que pueden ocasionarse mayores erosiones al instrumento por el tipo de uso y su almacenamiento.



Una vez se limpia se inicia la calibración y coloca pequeñas marcas de plomo para que el peso se logre de ser el caso y la calibración sea satisfactoria, así mismo se pasa al área de pintura tipo minio rojo para su presentación final y coloca tarjeta con la especificación del número que posee la masa (que es único) aun dependiendo del área en que se encuentre geográficamente.

**6. Presentación y funcionamiento del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor:** Por el Ingeniero Agustín Ary Adame Solorio, Director de Investigaciones Físico- Tecnologías y la Química María Guadalupe Velasco Rodríguez, Directora de Investigaciones Químico Biológicas.

Como se indicó anteriormente y en relación a la introducción y explicación de la estructura de PROFECO en México, el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor elabora estudios de calidad de productos de consumo generalizado y de impacto en la nutrición, seguridad y economía. Con el objetivo de que con dicha información, el consumidor pueda hacer mejores elecciones de compra, ya que en los estudios se evalúan distintos productos y se constata que cumplan con los requerimientos establecidos para considerarse seguros, que proporcionen información veraz, que no sean un riesgo para la salud y que contengan la cantidad e ingredientes que ostenta la información de etiquetado, entre otras variables. Generalmente dichos estudios se realizan de modo preventivo más que nada para que sean expuestos en la Revista de Consumidor, que es su principal cliente. Por otro lado y muy importante, dicho Laboratorio se encuentra certificado en la norma NMX-ISO-9000-2000 y acreditado en la NMX-ISO-17025-2005.

Se encuentra conformado a su vez el laboratorio de Alimentos, Eléctrica, Mecánica, Textil y Química, donde se realizan estudios o análisis de distintas materias de conocimiento en el cual el objetivo primordial es la seguridad y confianza del consumidor en los productos que adquiere de los proveedores, cada uno con un rol muy importante, al punto que su reconocimiento lo ha llevado a que se soliciten servicios por parte de empresas, otras entidades estatales como el Ejército Nacional, para verificación de indumentaria militar que se proponía en licitación.

Así mismo de modo general el mayor cliente lo es la Revista del Consumidor, pues los análisis allí realizados alimentan la información que se difunde por el medio escrito y que busca informar al consumidor respecto a los productos de que se trate y que se comercializan en el mercado local. Muchos análisis se efectúan por las labores de verificación, para los procesos sancionatorios de PROFECO, así como preventivos que buscan constatar que la información de etiquetado de los productos sean veraces y no proporcionen información inexacta al consumidor, incluyendo bebidas alcohólicas, detergentes, suplementos deportivos de consumo, entre otros y más que nada por su

información o en algunos otros casos por la publicidad que sobre los mismos se difunden en torno a sus propiedades.

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

Corto plazo  Mediano plazo  Largo plazo

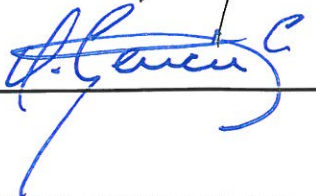
Presentado por: José Amores Navarro

Firma:



Fecha:

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 270 de la ley No. 63 del 2 diciembre del 2016 "Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la Vigencia Fiscal 2016".

# LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Otorga el presente

“RECONOCIMIENTO”

a:

**José Amores**

Jefe de Conciliación

Por su destacada participación en la actividad denominada:  
“Capacitación de funcionarios de la Autoridad de Protección al Consumidor  
y Defensa de la Competencia (ACODECO) de Panamá”

Ciudad de México, a 25 de mayo de 2017.

**LICENCIADO RAFAEL OCHOA MORALES**

SUBPROCURADOR JURÍDICO EN FUNCIONES DE PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR