

**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: Ramón De La O Fernández N° de Cédula: 8-316-581**

**Cargo: Jefe del Departamento de Defensoría de Oficio Planilla 01 Po. Posición 290**

**Fecha de la Misión: Desde: 20/mayo/2019 Hasta: 25/mayo/2019 (5 días)**

**Número de Cheque: ACH Monto: B/. 2,000.00**

**País: México, Guanajuato.**

**Misión Oficial:**

Participamos en el Taller Conjunto de Acciones Colectivas en Materia de Protección al Consumidor, que se llevó a cabo del 22 al 23 de mayo de 2019 en Guanajuato, México. Bajo el auspicio de la Procuraduría Federal del Consumidor de México (PROFECO) bajo la Dirección y Organización de Proconsumidor de República Dominicana del Grupo de Trabajo de Acciones Colectivas dentro del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), fuimos invitados por ambas agencias para adquirir mayor conocimiento de las Acciones Colectivas que se manejan en las distintas jurisdicciones desde hace años en los países miembros del FIAGC en los que se han presentado acciones colectivas ya sea que se cuente o no con una Ley Especial de Acción de Clase, así como los resultados obtenidos por estas acciones ya fuera que se presentaran por autoridades oficiales o por abogados particulares que hayan interpuesto demandas de acción colectiva de clase. Así mismo, por nuestra parte, proporcionamos mayores detalles de los intentos de acción de clases por parte de ACODECO, así como de intentos que tuvieron otros abogados y otras instituciones antes y luego de establecida la Acodeco. Se llevaron a cabo durante el Taller, tres (3) mesas de trabajo y se presentaron tres (3) conferencias magistrales por parte de los juristas Dr. Antonio Gidi y Lcdo. Luis Miguel Krasovsky.

## **INFORMACIÓN SUSTANTIVA**

### **Inauguración del Taller:**

Abrimos la Inauguración del Taller con la Palabras de la Dra. Anina del Castillo Cazaño, quien como Directora Ejecutiva del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR) de la República Dominicana, entidad que está dirigiendo este Grupo de Trabajo de Acciones Colectivas dentro del FIAGC. En su introducción hizo alusión a los años que venía el FIAGC programando por más de doce (12) años un Taller dirigido a cubrir las Acciones Colectivas de Clase en nuestros países.

### **MESAS DE TRABAJO**

En la Mesa de Trabajo 1 había sido programada en la agenda el Lcdo. Lucas del Villar Montt, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor de Chile (SERNAC), pero por fuerza mayor este no pudo asistir. En su lugar dirigió la primera mesa del taller la Lcda. Mariela Villacorta quien representaba a INDECOPI del Perú. Esta institución ya ensayó en Perú su primera Acción Colectiva y estaban a la espera de una Resolución Favorable por parte del Tribunal que acogió la Demanda. Luego de hacer esta introducción en la mesa de trabajo, la representante del Perú pidió a todos los países participantes que expusieran sobre los avances sobre acciones colectivas en sus jurisdicciones. Argentina, a través de su representante, Dr. José Luis Laquidara, reiteró lo manifestado por la Dra. Anina del Castillo de Pro Consumidor, que, desde el FIAGC de Guanacaste, Costa Rica 2002 se habló de formar una Recopilación de Fallos de Acciones Colectivas por parte de todos los países miembros. Más luego habló de los sectores donde se daban mayores afectados en materia inmobiliaria, temas de paquetes vacacionales y tiempo compartido, así como en la inmensa mayoría de reclamos contra empresas telefónicas.

Por su parte, Ariana Leal Romero de Profeco (México), habló de casos como el demandado contra una aerolínea española que operaba en Toluca, México y había afectado a muchos clientes al dejar de prestar el servicio abruptamente, también mencionó el caso de inmobiliarias que dejaban de entregar las viviendas en el término pactado o que incluso una vez entregadas presentaban serios problemas de suelo y presentaban deslizamientos. En este punto, el expositor Krasovsky hizo una reflexión de como las normas sustantivas se enfrentaba a los poderes judiciales en nuestra materia y más en el

tema de acciones colectivas. Ambos abogados de México, Leal de Profeco y Krasovsky en la práctica privada explicaron como la Ley de Acciones Colectivas exige que la clase sea al menos de treinta (30) afectados con un solo representante.

Posteriormente, representantes de Bolivia, Honduras y Guatemala hicieron alusión de la falta de una normativa de acciones colectivas en sus legislaciones, pero que igual atendían desde distintas maneras, ya fuere vía Penal (Honduras & Guatemala) como vía Administrativa reclamaciones de índole colectiva tales como Agencias de Viajes que operaban desde el extranjero, tiempos compartidos, cruceros, inmobiliarias que no cumplían a sus clientes así como empresas del espectáculo que estafaban a sus clientes al no presentarse los eventos por ellos vendidos. Problemas que también vemos de sobremanera en Panamá.

La primera mesa del taller concluyó con participaciones de España quien mencionó las veinte (20) de acciones colectivas que regulan en la Unión Europea y que generalmente eran instauradas por Asociaciones de Consumidores ya que las entidades públicas se cuidaban mucho de que el Estado no fuera luego objeto de una contrademanda por parte de los empresarios. Incluso, los tribunales observaban también que no hubiera un interés distinto al de proteger el derecho de los consumidores si la acción la impetrase un competidor de manera inescrupulosa o que fuera con el único interés de sacar provecho económico, como en otros países (EEUU). En la Unión Europea, en especial España el Arbitraje de Consumo era el método mayormente usado para atender estas acciones colectivas y también habló de casos versus entidades bancarias. En fin, las acciones buscaban más una reparación del supuesto daño que una simple cesación de la violación de la norma. Cerraron la primera mesa de trabajo los representantes de El Salvador y Cuba.

En la Mesa de Trabajo 2, dirigida por el Dr. José Luis Laquidara de Argentina se inició un análisis de lo estipulado en las Directrices de las Naciones Unidas tanto desde 1985 a las más recientes del año 2015 en cuanto al acceso a la justicia incluso por medio de acciones colectivas. Mencionó un Fallo de Acción Colectiva a través de un amparo interpuesto por un abogado de nombre Ernesto Halabi, reconocido precedente en materia de acción colectiva en contra de una norma de Telecomunicaciones que incidió en no solo los derechos individuales del demandante, sino también en derechos colectivos y el resarcimiento de daños masivos. Importante es destacar que Argentina no cuenta con una norma de acción colectiva por lo tanto el Fallo Halabi ha sido un referente para las acciones colectivas en materia de protección al consumidor.

Los representantes de Brasil, España, República Dominicana y México expusieron sobre casos en los que se discutía la procedencia o no de la acción de clase. Muchos de los participantes mencionaron

como la Cláusula Arbitral en Legislaciones como la de EEUU entorpecían las acciones de clase, mientras que en México no evitaban este tipo de cláusulas las acciones colectivas. Se destacó que las acciones colectivas buscaban generalmente proteger a personas en condición de vulnerabilidad y lo que se obtenía no solo era resolver la controversia sino también una compensación. Nuevamente, se hizo mención del Arbitraje de Consumo practicado en Argentina y España a lo que la representante de esta última no le veía mayor efectividad en materia de reclamaciones colectivas.

En la Mesa de Trabajo 3, dirigida por la representante de México, Lcda. Ariana Leal Romero de Profeco donde funge como Directora General Adjunta de Acciones Colectivas, inicio hablando de los retos en la implementación de acciones colectivas, luego desarrollo el concepto de una Red de Intercambio de Información entre las Agencias del FIAGC y como habría que dirigirnos como entidades que tutelan los derechos de los consumidores hacía la implementación de una Justicia Restaurativa. Una vez más habló de la Ley Mexicana, la que dirige las acciones colectivas en estos asuntos: 1- En materia de Medio Ambiente y 2- En materia de consumidores de bienes o servicios Finalmente, tuvimos 2 exposiciones magistrales del Prof. Antonio Gidi que al final de su presentación compartió con todos los participantes un Proyecto de Ley Uniforme para que todos los países tengan una norma específica en materia de Acciones Colectivas, habida cuenta que fue él quien trabajó en la norma mexicana de acciones colectivas aunque la misma sufriera muchos cambios que alteraron el objeto que la Ley pretendía desde un inicio y que se reflejaba en la modificación constitucional y en la Exposición de Motivos que se presenta en dicha ley. En ambas de sus presentaciones hizo referencia al origen de las acciones colectivas (desde la antigua Roma con las Actios Popularis hasta las Class Actions que son objeto de sus cátedras impartidas en universidades de los EEUU) hizo mención del espíritu de las acciones colectivas y de los derechos que estas buscaban proteger desde la perspectiva de sus primeros estudiosos italianos como Mauro Cappelletti hasta posteriores implementaciones en legislaciones como la del Brasil, de las que nos enumeró varios casos versus colegios y también empresas telefónicas que hoy día es donde se ven más comúnmente este tipo de acciones colectivas. Finalmente, la presentación del Lcdo. Luis Miguel Krasovsky nos llevó al difícil campo que hay que lidiar no solo con las empresas sino también con las autoridades judiciales que no favorecen de primera mano a las acciones colectivas. Destacó como la Ley de acciones colectivas mexicana había sufrido tantos cambios que hacían más difícil la defensa de los consumidores afectados por estas grandes empresas.

El Cierre del Taller se dio con las Palabras de Clausura por parte del Procurador Ricardo Sheffield, exhortándonos a todos los países miembros a implementar legislación en pos de la defensa de los consumidores y que ensayáramos las acciones colectivas en materia de protección al consumidor en nuestros países para ello que contáramos con el apoyo y la experiencia exitosa de los países más avanzados en este tema, Brasil, Chile y México, a pesar de las dificultades presupuestarias que presentamos en todas las agencias.

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

Corto plazo  Mediano plazo  Largo plazo

Presentado por: Ramón De La O Fernández Firma: 

Fecha: 27/mayo/2019 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 N° 67 de 13 de diciembre de 2018 “Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la vigencia fiscal 2019”.**

# El Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor

Otorga la presente

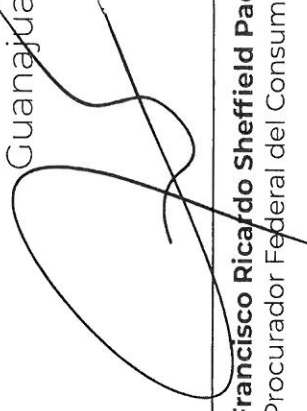
# CONSTANCIA

A

## RAMÓN DE LA O FERNÁNDEZ SINISTERRA

Por su participación en el  
"TALLER CONJUNTO DE CAPACITACIÓN  
EN MATERIA DE ACCIONES COLECTIVAS"

Guanajuato, México a 23 de mayo de 2019



**Francisco Ricardo Sheffield Padilla**  
Procurador Federal del Consumidor



**Ana del Castillo Cazaño**  
Directora Ejecutiva del Instituto Nacional de  
Protección de los Derechos del Consumidor