

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 Elías Elías Cabrera, Núm. de Cédula: N-18-562.

Cargo: Director Nacional de Protección al Consumidor No. Plan. Po. Posic. 98.

Fecha de la Misión: Desde: 16 de septiembre de 2015 Hasta: 19 de septiembre de 2015.

Número de Cheque: 000151623 Monto B/.1,050.00

País: Cusco, Perú.

Misión Oficial: IX reunión del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), del 17 al 18 de septiembre de 2015.

INFORMACIÓN SUSTANTIVA

Objetivo de la Participación: El Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) es la red que agrupa a los países Iberoamericanos, cuyas reuniones se dan cita todo los años, para tratar de temas de protección al consumidor.

El principal objetivo de la reunión es promover la cooperación entre las agencias de protección al consumidor, favoreciendo el intercambio de información y experiencias de manera que se logre una mayor articulación de las acciones de protección al consumidor, con un sentido de integración regional. Igualmente, sirve de espacio para la transición de la presidencia pro t mpore que ahora es asumida por INDECOPI, como agencia de protección al consumidor de Perú.

El Foro de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), aglutina las agencias de protección al consumidor de Iberoamérica, en esta oportunidad tuvo lugar en Perú, como país que recibe la presidencia de Colombia.

Jueves 17 de septiembre de 2015

10:00 Se presentó el informe de gestión de la presidencia saliente a cargo de Colombia

Se concedió cortesía de sala a la agencia de protección al consumidor de Corea, cuya presentación estuvo a cargo del señor Juang-Yong Park. Durante la exposición el delegado explicó el funcionamiento de la agencia, la que cuenta con una carga de atención de 800 mil quejas anualmente, de las que concilian un elevado porcentaje de las reclamaciones.

10:30 Reporte del grupo de trabajo de acciones colectivas, Chile

Desde la VII Reunión del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), en 2013, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), asumió la Secretaría con el propósito del intercambio efectivo de buenas prácticas entre agencias de protección al consumidor.

En este informe se establece un análisis comparativo de las respuestas al cuestionario de acciones colectivas enviado a las 22 agencias de protección a los consumidores pertenecientes al FIAGC. Este cuestionario fue respondido por 10 organizaciones: la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor (Argentina), la Secretaría Nacional del Consumidor (Brasil), el Servicio Nacional del Consumidor (Chile), la Superintendencia de Industria y Comercio (Colombia), el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (Costa Rica), Defensoría del Consumidor (El Salvador), la Procuraduría Federal del Consumidor (México), la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (Panamá), el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor Pro Consumidor (República Dominicana) y Dirección General de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas (Uruguay).

De las 10 organizaciones, solamente 6 están facultadas para llevar este tipo de procedimiento(acciones colectivas o de clase). En algunas agencias casos dichas facultades corresponden a otras instituciones, como ocurre en el caso de Colombia, Uruguay y Brasil.

Algunos países hicieron mención a la necesidad de una mayor celeridad en la tramitación de las acciones colectivas, por otro lado, otros plantearon la necesidad de contar con mayor presupuesto para su implementación.

11:20 Reporte del grupo de trabajo para las Directrices de Naciones Unidas de Protección al Consumidor, República Dominicana

La delegación de República Dominicana realizó una exposición del trabajo desarrollado en torno a la discusión de las directrices de Naciones Unidas con respecto a la protección al

consumidor, en la que se abordaron aspectos como compensación, participación ciudadana, entre otros.

11:40 Reporte sobre la creación del Foro de consumidor en el seno de las Organización de las Naciones Unidas y la aprobación de las nuevas Directrices de Naciones Unidas de Protección al Consumidor, Arnau Izaguerri Vila, UNCTAD

Se realizó la presentación del “Informe sobre la economía de a información 2015”, elaborado por la UNCTAD<Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Comercio y Desarrollo> En la exposición del informe, se hace referencia al comercio electrónico, sus consecuencias económicas y tendencias en las situaciones transfronterizas que de dicha actividad se deriva con cargo a los consumidores. Exposición sobre las tendencias regionales, África, Asia, Oceanía y América Latina<8% de los compradores por internet, se encuentran en esta región, el movimiento de las transacciones por estos medios representa el 4% del total mundial>. Brasil es el mercado de comercio electrónico más grande de América Latina.

14:45 Avances de Cooperación entre FIAGC y la Red Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de Estados Americanos (OEA). Ana Evelyn Jacir de Lovo – Directora de la Red Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de Estados Americanos (OEA)

Se expuso sobre los avances que se han logrado en la integración de los países en la utilización de la red de consumo seguro y salud, con miras a establecer un ambiente en el que las agencias puedan tener información inmediata sobre asuntos de seguridad en los productos-no alimenticios. Esta estrategia tiene como finalidad que los países sean activos en la identificación de riesgos para la población y que a partir de la plataforma que genere un espacio eficiente de intercambio rápido de información, que permita acciones concretas en la protección al consumidor.

Se hizo especial énfasis en los beneficios que este intercambio de información a través de la plataforma, genera en especial para la población vulnerable como los adultos mayores y los niños.

Se planteó el interés de que Panamá participe como parte de la red, para lo que habría que realizar una petición formal.

15:30 La protección hacia el Consumidor turista, Brasil

Brasil ha sido uno de los países que mayor impulso e interés ha mostrado en la creación de espacios y de estrategias para la garantizar la protección del consumidor turista, cuyas particularidades generan que las estrategias estén enmarcadas en aspectos que son de palpable dificultad, sobretodo por las diferencias existentes entre las legislaciones de protección al consumidor. En este sentido la región centroamericana también se encuentra realizando importantes adelantos que permitan mecanismos de atención de las reclamaciones transfronterizas, sean realizadas por turistas o bien, a través del comercio electrónico.

17.00 Expectativas de los países miembros del FIAGC para el periodo 2015-2016

Este espacio sirvió para que las agencias plantearan las prioridades y temas que desean desarrollar. Ésta discusión sirvió de sustento para sentar las bases de lo que sería la declaración de Cusco, por lo que los aspectos concretos deben ser revisados en la propia declaración.

Viernes 18 de septiembre de 2015

9:30 Taller de intercambio de experiencias exitosas:

- A. Mecanismos de participación de la sociedad civil a través de las asociaciones de consumidores
- B. Mecanismos de protección a grupos de consumidores más vulnerables (personas con discapacidad, poblaciones rurales y adultos mayores)

Salvador: expuso sobre la realización de un concurso para que las asociaciones de consumidores pudieran optar por fondos, para desarrollar planes sobre la temática de consumo saludable.

Dominicana: a través de “metaplan” desarrollan la posibilidad que las asociaciones de consumidores identifiquen aspectos o planes que pueden desarrollar en sus comunidades, atendiendo particularidades de la región. Con los proveedores realizaron foros.

Panamá: se expuso sobre lo que dispone la ley en materia de asignación de fondos para las asociaciones de consumidores y la forma como se asignan los fondos. Además de otras acciones en materia de participación ciudadana:

-Foro sobre protección al consumidor, actividades del día mundial de los derechos del consumidor

-Acodeco tour, dirigido a la población escolar

-Charlas a proveedores y consumidores

-Cuida Tu Bolsillo y participación en medio

SERNAC: insta a las asociaciones de consumidores para fomentar el diálogo social en materia de consumo. El consejo Consultivo busca involucrar a la sociedad civil. Consulta ciudadana en la cual se formulan determinados proyectos, donde se le consulta a la ciudadanía lo que la población quiere que se desarrolle. Cuenta Pública Participativa: es una instancia en la que Sernac da cuenta de las funciones desarrolladas, en la que los consumidores pueden criticar la función de Sernac. Hay Consejos Consultivos y conversatorios de consumo. No sólo se involucra a la sociedad civil, sino a actores relevantes de una determina zona. Fondos concursables: mediante partida presupuestaria con cargo a fondos estatales, asigna 500 mil dólares en proyectos. Son varios concursos que se realizan durante el año. 50 iniciativas, 24 favorecidas.

De acuerdo a un proyecto actual en el Senado, se piensan doblar esos fondos, para que las asociaciones de consumidores realicen actividades con su autofinanciamiento, que actualmente está vedado.

Sobre los vulnerables, como buena práctica, el año pasado crearon el comité de soluciones colectivas, tiene como objeto asesorar al Director Nacional en cuanto a acciones colectivas, se atiende al factor de vulnerabilidad. Población rural en relación con la interrupción de suministros básicos.

Guatemala: se ha establecido un servicio para que todos los consumidores puedan ingresar sus comentarios por mensajes de texto. Para presentar quejas. En Guatemala la población es aproximadamente de 15 millones personas y hay 22 millones de celulares. Se puede enviar el mensaje de texto desde cualquier teléfono celular. La DIACO envía mensaje con el número de reclamo y darle seguimiento. Se tiene el servicio por call center, página en internet permite escanear sus quejas, redes sociales. Tienen 24 sedes en todo el país.

Se ha permitido atender a los consumidores desde cualquier parte en el país. Desde el punto de vista de las verificaciones, el año pasado se tuvo una crisis en los medicamentos, relacionada con publicidad engañosa, la que fue documentada y se determinó que las redes de farmacias estaban aumentando los precios. Un 100% de incremento en el precio y luego salían con campañas publicitarias de descuentos, las que fueron denunciadas ante el Ministerio Público y se les olvidó devolver dinero y suspender campañas publicitarias.

Nadie puede colocar asteriscos, tiene que colocarse concretamente la situación.

Colombia: la Constitución Política de Colombia expresa que se debe permitir participación activa de las asociaciones de consumidores. Se han expedido 10 decretos regulatorios de la publicidad dirigida a niños y niñas, entre otros, en los que ha ocurrida una activa participación ciudadana en las reglamentaciones.

En la Constitución se establece la obligación de apoyar en recursos físicos y de financiamiento para la constitución de las asociaciones de consumidores. No lo hace la Superintendencia de Industria y Comercio directamente, sino el Ministerio, apoyando con computadoras.

Consufondo: apoya programas de educación para las asociaciones de consumidores. Se creó en 2015, se han asignado fondos por 600 mil dólares. Se han asignado 7 proyectos. Uno de los proyectos ha sido la protección del consumidor inmobiliario, en el que incluso hubo un derrumbe en la ciudad de Medellín. En Bogotá se hizo el estudio por la Universidad Arboleda, identificando los casos y por eso se le asignó una partida importante.

Pauta televisiva, sólo se ha hecho un comercial por parte de la Delegatura. De parte de las asociaciones de consumidores se emite desde 1970 un boletín del consumidor, que incluso envía mensaje de la Superintendencia. En virtud de esto se le asignó un partida importante para aumentar la cápsulas.

Otro proyecto, es de una asociación de consumidores de Córdoba, promoviendo campaña en contra de los abusos al consumidor.

Protección de consumidores más vulnerables: se ha contratado un intérprete de señas que realiza atención al usuario y también videollamadas. Igualmente, se capacitó a otros usuarios, a fin de ayudar en la atención de otras personas.

Tienen la competencia de regular a los prestadores de telecomunicaciones móviles, en este caso emitieron una norma que es la “circular única” que ordena que los prestadores de estos servicios cuenten con toda la documentación de contratos en lenguaje braile y que atiendan con intérprete de señas.

En Cartagena, se ha ponderado la participación civil y pide que se mande a la Secretaría la información de los planes de promoción de seguridad en los productos.

Costa Rica: participación ciudadana tiene por mandato de ley, la necesidad de impulsar las asociaciones de consumidores, para ello establece la red de asociaciones de consumidores, que se encuentran registradas, de manera que puedan retroalimentarse sobre la implementación de políticas públicas.

No tiene fondos concursables.

México: es facultad de Profeco promover la educación del consumo. Cuenta con una revista del consumidores y diseño de material educativo.

Consejo Consultivo integrado por asociaciones civiles, académicos. Cada año se abre una solicitud para que los interesados participen.

Tienen 51 departamentos de educación al consumidor. Les dan el material para que promuevan las nuevas prácticas y capacitan a los integrantes.

Red de Consumo Seguro y Salud, Evelyn

La sección de grupos vulnerables de la OEA, tiene una convención contra la discriminación de personas con discapacidad y de los adultos mayores.

Las personas mayores de América Latina y Caribe, en 2000 eran 41 millones, en 2015 serán 90 millones. Es una población en crecimiento y es importante atender sus necesidades específicas. No sólo cómo se les va a atender sino aprender del perfil de consumidor que tienen. A veces el internet y los establecimiento tienen al consumidor como un estándar, entre 20 y 50 años, pero deben adecuarse al perfil de la población con envejecimiento rápido y que aumenta en número con discapacidad que representa el 11% de la población.

La idea es coordinar con la autoridad de discapacidad del país, apoyándole con capacitación es especiales. Llamado a romper el modelo médico, que la discapacidad no se vea como una enfermedad, que no lo es. Es una situación distinta que promueve un trato diferente.

Necesidad de impulsar un proceso de formación y la posibilidad de estudio sobre perfil de estudios dirigido a los adultos mayores.

Perú: tiene la posibilidad que las asociaciones de consumidores participen de un porcentaje de las multas que impone al Autoridad de consumo. Es a través de este proceso que se genera la ayuda, y una vez que la multa está disponible, las asociaciones de consumidores tiene que presentar el proyecto para justificar en qué se gastarían esos fondos.

Escuela de Indecopi organiza capacitación con certificación dirigida a las asociaciones de consumidores. Y a través de consejos consultivos de los organismos reguladores, tienen participación las asociaciones de consumidores.

En mecanismos de protección vulnerables: Indecopi desde 2011 tuvo como objetivo dirigirse a la población bajo un concepto de desarrollo de la población. Elaboraron una línea de base, elaboraron un estudio más 5 mil encuestas, de donde salieron los principales puntos de interés en cuanto a comunicación externa. Los consumidores a nivel nacional están diferenciados en cuanto a regiones. Diez consejos, en base al estudio, de manera que aglutinara el interés de todas las regiones. Pilares de prensa, intervención a grupos y a través de publicidad de medios masivos.

Vulnerables que no tienen acceso a la información. El decálogo se tradujo a 7 lenguas originarias. 70 cuñas radiales en sus idiomas.

Convenio sobre Cooperación entra las agencias gubernamentales de FIAGC

Colombia: en la superintendencia estas dificultades las pueden resolver desde proceso administrativo sancionatorio. De oficio inicia una investigación y por denuncia de un consumidor Aspira con el convenio recibir información, que se le r emite al país requirente. Perú sí puede resolver la controversia, la idea es tener un acuerdo marco. Pero cada quien lo resolverá de acuerdo con sus competencia.

México: facultada para representar a los consumidores que residen en el extranjero. Puede tender quejas o denuncias de un consumidor lo puede absolver

Chile: Comparte que el objetivo es de atender los reclamos de los consumidores respecto de servicios de cada país, no se puede ir a más en cuanto a la atención de quejas.

Uruguay permite que el consumidor deje un poder a la oficina de protección al consumidor o bien, a la asociación de consumidores para que lo represente.

México enviará el mecanismo para atención de reclamación por parte de la Autoridad, con respecto a la persona que sale del país.

España no puede firmar el memorando. En él se establecen compromisos que suponen una inversión pública. Esto puede suponer problemas para la aceptación del memorando. La experiencia Europea en tramitación de conflictos llevan 10 años de funcionamiento, tiene procedimientos aprobados, pero los internos son diferentes. Puede aportar el funcionamiento destinado a este tipo de conflictos.

Salvador no puede firmar el acuerdo porque debe hacer procedimiento de ley, para la firma de convenios.

Uruguay debe ser lo más sencillo posible. Un formulario tipo y a través de la página web. www.consumidor.uy

Brasil está de acuerdo en hacerlo sencillo Van a tener una nueva versión del formulario. Tampoco puede asumir compromisos de inversión.

Chile el convenio tendría sólo por objeto reclamos referido a servicios turísticos.

Panamá expresó su reserva en la firma, sin embargo la redacción fue modificada, lo que permitió la suscripción del convenio de cooperación.

11:20 Presentación sobre “Expectativas de los países miembros del FIAGC” para periodo 2015 2016

Algunos de los temas acordados:

Acuerda la creación del grupo de trabajo sobre consumidor turista

Acuerda desarrollo de plan operativo sobre vigilancia, educación, información

Plan de difusión de las matrices

Apoyo de estudio en la creación de una Secretaría permanente, debe definirse su objetivo y diferencia con la existente

Grupo de trabajo para el desarrollo de un plan estratégico 2016-2020

Recomendaciones

1. Es necesario que Panamá desarrolle una agenda de país, que permita incorporar en los temas de alto nivel, el tratamiento, creación e incorporación de una legislación en materia de seguridad de los productos
2. Se impulse y generen más esfuerzos con miras a lograr un mayor grado de integración de la región, en una normativa de protección al consumidor armonizada, que permita una mayor integración de las estrategias de protección al consumidor regional
3. Impulsar una reforma legislativa que genere espacios de protección para la atención de reclamaciones transfronterizas
4. Integrar a las diferentes instituciones públicas encargadas de generar alertas sobre seguridad en los productos, de manera que se trabaje articuladamente

Corto plazo Mediano plazo Largo plazo

Presentado por: Elías Elías Cabrera Firma: _____

Fecha: 19 de septiembre del 2015 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”.