

**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:** THEANY L. LOAIZA C.      **N° de Cédula:** 8-313-425

**Cargo:** Jefa del Departamento de Decisión de Quejas      **Planilla:** 01 **Posición No.** 154

**Fecha de la Misión:** Desde: 23/4/2018                      **Hasta:** 26/4/2018 (5 días)

**Número de Cheque:** ACH                                      **Monto:** B/. 500.00

**País:** República de Perú                                      **Misión Oficial**

**INFORMACIÓN SUSTANTIVA**

**Objetivo de la Participación:**

**MECANISMOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO (tema central)**

Los mecanismos alternos de resolución de conflictos de consumo tienen como finalidad dotar a los participantes de las diversas herramientas y conocimientos sobre el supra citado tema, donde emprendimos los mecanismos para la solución de los conflictos tales como la negociación, la conciliación, la mediación y el arbitraje; es importante las herramientas proporcionadas para la aplicación en el trabajo diario de nuestra institución ACODECO, en especial los departamentos, Unidades y áreas que atienden y resuelven las quejas ya que tenemos como objetivos y metas resolver en forma rápida y oportuna a los reclamos de forma amigable y no someter al consumidor a un proceso.

Igualmente podemos enmarcar los conocimientos adquiridos en este programa tales como:

**Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflicto de Consumo: Directrices de Naciones Unidas, OCDE, y tendencias internacionales.**

**Profesor: Arnau Izaguerri**

Es una de las atribuciones básicas del estado inspirado en nuestros códigos civiles, ya que, el estado debe dar la posibilidad de resolver sus conflictos por medio de mecanismos alternativos.

El origen del derecho de los consumidores proviene de John F. Kennedy el 15 de marzo de 1962, donde dio un mensaje al congreso sobre la protección del consumidor, aquí da la idea de que la equidad de las partes en un proceso jurisdiccional, no es aplicable al derecho del consumidor, debido a la desigualdad de los mismos con las empresas.

Los principios o directrices de la protección del consumidores fueron adoptadas por Naciones Unidas en 1985.

Principios Generales, punto 4.

Otros instrumentos:

- Recomendación EC para resolución alternativa (1998)
- Principios EC para organismos res re.atl (2001)
- Recomendación de la OCDE Sobre solución alternativa de controversias y compensación 2013 – es la más útil para el desarrollo de políticas públicas.
- Directiva europea sobre la solución lineal de controversias de consumo 2013. Implementada en todos los países excepto España y Ucrania. Fija criterios a satisfacer por parte de los países encargados.
- Notas técnicas UNCITRAL Sobre solución en línea 2016, no se dirige únicamente a la solución de controversias de consumo sino a todas las soluciones de conflicto en general, y falencia es que nunca se pusieron de acuerdo por lo cual solo son notas escritas. En USA se obliga al consentimiento previo y en Europa no se requiere del mismo.
- Mejora prácticas CCI sobre solución en línea 2003

Resolución AG 2012 sobre Estado de Derecho

CE: acceso a justicia

En materia de educación debes informar que se puede hacer y que no, tanto a las empresas como a los consumidores.

**Naturaleza Jurídica OCDE:**

Resolución de controversia: uso de mecanismos designados para proporcionar a los consumidores la oportunidad de resolver sus reclamaciones con las empresas y obtener reclamación.

- Solución Transaccional

-Compensación: reparación por el daño económico, sea pecuniario o restitutivo.

- Aplicación de derecho del consumidor.
- Medidas correctivas y complementarias

-¿Quién puede proveer cada uno?

-¿Daños y perjuicios?

-Funciones (Hogdes):

- Paz social
- Información al Consumidor
- Regulación de Mercado: agregación de datos, control
- Crecimiento Económico: euros 22.5 mil M/año, 0.19% PIB UE
- Escepticismo normativo (Prince), transición DNUPC:
  - De “compensación” a “solución de controversia & compensación”.

Razones por la que el consumidor reclama: no solo reclama para tener una compensación, sino para validar sus derechos.

Medios de solución de controversias y compensación (UNCTAD):

-Tribunales: es universal el derecho a acceso a la justicia

Particularidades: presunción de vulnerabilidad / presunción pro consumidor.

Ventajas: es coercitivo, compensación,

Desventaja: duración y costo, falta de pericia, asistencia de abogados

Medidas Paliativas – exoneración de tasas, la cuales no han sido eficaces.

-Compensación colectiva

Técnica de pleito: agregación de demanda individuales & intereses colectivos.

Experiencia Chile: se empezaron a construir por medio de dictámenes a través de contraloría, ya que si contaban con artículo con el que podían concluir en la aplicación de las soluciones alternativas.

Experiencia EE.UU.:

Ius standing asociaciones: acreditación.

Modelos: opt-out (e indemniza a todos los consumidores que hayan consumidos este producto), opt-in (modelo europeo, se indemniza a todos los consumidores que compraron el producto), mixto-

Interacción con acción administrativa (suspensión)

-Aplicación administrativa:

- “Regulatory redress” – los estados pueden aplicar medidas correctivas, también incluye la representación en el área jurisdiccional.
- Características en América Latina

-Defensor del pueblo: en Inglaterra, es un organismo independiente, tiene atribuciones de investigación, con decisiones obligatorias más pericias

-Medios Alternativos

Requisitos (UE): pericia, independencia, imparcialidad; accesibilidad, transparencia, justo y eficaz; libertad y consentimiento; irrenunciabilidad de derechos.

Tipos: mediación, conciliación y arbitraje.

Naturaleza: en mediación, el mediador es un mandatario entre las partes que facilita la comunicación, dirige pero no da sugerencias.

Conciliación: el conciliador facilita la comunicación y puede dar alternativas a las partes.

Arbitraje:

Voluntariedad: la mediación y la conciliación siempre tienen una naturaleza voluntaria. En el arbitraje no hay voluntariedad entre las partes. En Estados Unidos se prevé que los consumidores puedan adquirir cláusulas de arbitraje al momento de firmar un contrato sin que los mismos se den cuenta. En Europa, se permite solamente con consentimiento posterior a la diferencia. En Alemania se prevé antes solo en casos donde el consumidor así lo decida.

Acreditación: todos los medios alternativos sobre todo los privados requieren de una acreditación e idoneidad de quienes los llevan. En las instituciones públicas se permite que las personas puedan tomar cursos periódicos especializados al tema que manejan.

Métodos alternativos: en línea

Origen: ebay (colin rule), pay pal: 60M/año (totalmente de forma voluntaria por las empresas, ya que, no tienen ningún tipo de regulación)

## **Práctica Peruana en los métodos de resolución de conflictos**

### **Profesora: Yvette Sanguinetti**

La principal vía que se utiliza para canalizar los conflictos entre proveedor y consumidor es el proceso sancionatorio. Tienen 7 organismos que ven temas de protección al consumidor.

Dos tipos de forma de solución de controversias:

-Auto compositivos, las partes resuelven sus controversias. Están el libro de reclamaciones y mediación y conciliación.

-Hetero compositivos: recurren a un tercero para que resuelva las controversias. Está el arbitraje de consumo y las defensorías gremiales.

Libro de reclamaciones:

Es el documento donde el consumidor deja constancia de alguna queja o reclamo contra un proveedor. Sus beneficios es que puede poner su queja en el lugar de los hechos y al proveedor le otorga la posibilidad de resolver la queja sin que intervenga el organismo competente.

Es obligatorio contar con el libro de reclamaciones por parte del proveedor. El proveedor debe dar respuesta a los consumidores en un plazo no mayor de 30 días.

No limita al consumidor a utilizar otros mecanismos de solución de controversias. Si es igual o mayor a más de 3 mil dólares el proveedor tiene la obligación de ingresar los reclamos al sistema de reportes de reclamación.

Se pueden presentar quejas (tema de servicio al cliente) o reclamaciones (disconformidad sobre los productos vendidos o a los servicios suministrados).

El consumidor puede presentar su reclamo: personalmente, por medio de una carta, por llamada telefónica, vía web, correo electrónico o un app que mantiene Indecopi.

Mediación:

El proveedor tiene dos días hábiles para brindar información respecto del reclamo planteado, salvo proveedores de dimensiones mayores tienen 5 días hábiles, cuyo plazo puede prorrogarse en días hábiles más.

En el caso de reclamos que presenten en oficinas locales y regionales, cabe la posibilidad de que se traslade personalmente.

Conciliación:

Si no llegan las partes a un acuerdo a través de la mediación, se les cita para el proceso de conciliación.

Defensoría Gremiales: buscar características.

Defensoría del Asegurado, defensoría del cliente financiero,

Alo Banco es un sistema con módulos en la sede de Indecopi, donde los consumidores pueden llamar y comunicarse por teléfono con la entidad financiera y tiene un plazo de 7 días hábiles para que se diga si tiene razón o no su reclamo. Es un mecanismo auto compositivo.

Alo seguro, fue creado por la entidad de seguros para resolver las controversias que puedan surgir con sus clientes.

El sistema de arbitraje de consumo, es voluntario para las partes, es gratuito, rápido, sencillo, vinculante (por su calidad de cosa juzgada), sin multas, puede concluir con un acuerdo y otorga indemnizaciones.

## **Solución de Controversias por Medios Digitales en Materia de Consumo**

**Profesor: Rafael Gómez:** Director General de Quejas y Conciliación – [rgomezr@profeco.gob.mx](mailto:rgomezr@profeco.gob.mx)

A partir de la ley de transparencia, como lucha contra la corrupción, se crea lo que es el gobierno electrónico que obliga a los extractos del gobierno a informar sobre todas las decisiones que se hagan en los mismos.

La justicia no es expedita, como debería ser. Actualmente lo que se pretende es tratar que la justicia llegue sobre todo aquellos casos en que el conflicto no requiere grandes requisitos, y tratar de darle prioridad a los casos procesales.

Consideran que los procesos son muy largos. La ley será reformada y se propone la creación de la Ley General de Mecanismos Alternativo de Solución de Controversias y Reformas al Código de Comercio para realizar los juicios digitales.

PROFECO ha implementado herramientas apegadas al gobierno-e y a la justicia cotidiana como: Conciliaexpres, Concilianet y #CuentaConProfeco para la resolución de controversias.

**Concilianet** – es un módulo de solución de controversias en línea, en la que se desahogan audiencias de conciliación virtuales, entre consumidores y proveedores participantes de dicho programa.

Términos y condiciones de uso – se deben adherir a las disposiciones de uso de dicha plataforma entre las que se encuentran: manejo de la plataforma, detalles técnicos, notificaciones, plan de contingencia y números de contacto.

Los proveedores al celebrar el convenio de colaboración con Concilianet; toda vez que es un anexo al convenio que se suscribe.

Se acercan a los proveedores a través de invitaciones y así se les explica los beneficios del programa para que se adhieran y suscriban el contrato de notificación electrónica. Como también hay proveedores que conocen el servicio por cuenta propia y se acercan a la autoridad a pedir orientación para formar parte de dicha plataforma.

En ambos casos, se les otorga la información personalmente y correo electrónico los requisitos y beneficios que se obtienen al pertenecer a Concilianet, en caso de que acepte se realizan la suscripción del convenio.

En la actualidad a este programa cuenta con 106 proveedores adscritos a la plataforma.

Funcionamiento de la Plataforma:

1. Registro.
2. Perfil del consumidor.
3. Presentación de queja.
4. Procedimiento Conciliatorio.

#### Plataformas en Línea Compal:

Chile – SERNAC tiene dos plataformas Portal del Consumidor y Portal del Proveedor.  
Perú – Indecopi brinda el servicio gratuito de conciliación en línea sobre materia de consumo.

Colombia – Sic Facilita es la plataforma de conciliación en línea.

México – Concilianet es la plataforma de conciliación en línea.

#### **Conciliaexpres**

Es un mecanismo inmediato de solución de controversias a través del teléfono del consumidor. Tiene como objetivo crear condiciones jurídicas y materiales que hagan efectivo los derechos de los consumidores y que permitan la solución de conflictos de manera efectiva y expedita.

La comunicación solo es de la entidad con la empresa, reduciendo al mínimo los tiempos de espera y evitando los costos de transacción para consumidores y proveedores.

#### **Resolución Alternativa de Litigios de Consumo**

**Profesor: Jorge Morai Carvalho:** [jorgemoraicarvalho@gmail.com](mailto:jorgemoraicarvalho@gmail.com)

La UE tiene separado el proceso administrativo, ya que, solo es sancionador. Y la decisión de los litigios entra a otra dependencia.

Características de la RAL en los litigios de consumo: celeridad, confidencialidad, facilidad de acceso (litigio transfronterizos) y gratuidad, costes reducidos e informalidad y proximidad.

Ley general en Portugal, sobre el derecho del consumidor establece en que procesos el proveedor es o no vinculante.

Primera fase, el libro verde sobre el acceso de los consumidores a la justicia y solución. Siete garantías mínimas: independencia, transparencia, eficacia, legalidad, contradicción, libertad y representación.

Segunda fase:

Directivas relativas al comercio electrónico (2000/31/CE) y al timeshare, entre otras, en las que los estados miembro son encorajados a crear mecanismos RAL.

Directiva relativas a lo servicio de pago y al crédito de consumo y en los sectores de la energía y de la telecomunicaciones, en la que se impone a los estado miembro la adopción de mecanismos adecuados y eficaces.

Directiva 2014/17/UE: no está en esta fase, pero es la garantía del crédito hipotecario, el artículo 39 numeral 1, se debe garantizar que la resolución alternativa de litigios no sea facultativa por cada uno de los estados miembros.

En Portugal se ha incorporado la directiva al derecho interno, previendo que la directiva tiene dos a los centros de arbitraje, el problema es que los centros o entidades tienen casi todas competencia territorial determinada y puede que un mismo prestamista solo estará vinculado a dos centros entonces los consumidores que residen en otros lugares no podrán resolver sus reclamos. La conclusión es que Portugal ha incorporado mal la directriz porque solo cumple con una parte.

El procedimiento puede ser iniciado por la partes, sugerido u ordenado por un órgano jurisdiccional o prescrito por el derecho de un estado miembro.

Modelos de mediación:

Empoderamiento – dominio del proceso por las partes.

Facilitación – es cuando el tercer puede hacer propuesta.

Evaluación

Principios Fundamentales: voluntariedad (en el sentido que las partes se responsabilizan del proceso y pueden manejarlo como lo desean así como dar su terminación del proceso en cualquier momento), confidencialidad e igualdad.

Excepciones: cuando sea necesario por razones imperiosas de orden público en el estado miembro de que se trate, en particular cuando así lo requiera la protección del interés superior del menor o la prevención de daños a la integridad física; o cuando el conocimiento del contenido del acuerdo resultante de la mediación sea necesaria para aplicar o ejecutar dicho acuerdo.

Se aplica a diferentes tipos de conflictos, no solo al tema de consumo, ya que es aplicable a asuntos civiles y mercantiles, con salvedad a los derechos y obligaciones que no estén a disposición de las partes.

Plazo de caducidad y prescripción: art. 8/1.

Directiva RAL en materia de consumo:

-Garantizar la existencia de mecanismos de RAL para todos los litigios en materia de consumo.

-Deber de información a los consumidores por parte de los comerciantes sobre los mecanismos de RAL disponibles.

-Garantía de calidad de las entidades de RAL imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad

-Monitorización de la actividad de las entidades de RAL.

Los estados miembros pueden imponer una mediación obligatoria como condición para acceder al sistema judicial.

Condiciones: solución por acuerdo, celeridad, gratuidad o precio simbólico, suspensión o interrupción de los plazos de caducidad y de prescripción y posibilidad de adopción de medidas cautelares.

Principio de Legalidad: los estados miembro velarán porque en los procedimientos de resolución alternativa que tengan por objeto resolver un litigio mediante la imposición de una solución al consumidor; la solución impuesta podrá privar al consumidores de la protección que le proporcionen aquellas disposiciones que no puedan excluirse mediante acuerdo.

Problema: la incorporación literal de esta norma no es adecuada. Los estados miembros tienen que velar por que eso suceda, no decirlo en la ley.

Principio de Unidireccional: la directiva no se aplica a los procedimientos iniciados por un comerciante contra un consumidor. En principio no se permite la contrademanda en un proceso arbitral pero en algunos casos sí se hace, por el hecho de la economía procesal.

Principio de Equidad – art. 9: defensa / contradictorio.

Principio de Independencia e imparcialidad – art. 6

Principio de Accesibilidad – art. 8: gratuito, no es obligatoria la representación con abogados y el plazo máximo es de 90 días, el cual puede ser prorrogable.

RALC en línea: es un reglamento que es aplicable directamente, no es necesaria la introducción al reglamento interno y su ámbito de aplicación es para los contratos celebrados en línea.

La utilización de la plataforma es gratuita para las partes y la entidad pero el procedimiento puede no ser gratuito dependiendo de los costos.

Procedimiento en la plataforma:

-Presentación de la queja

-Transmisión automática de la queja a la otra parte.



-El comerciante puede responder o no. Si lo hace, debe indicar una o más entidades de RALC, recibiendo el consumidor mensaje con la respuesta.

-La entidad tiene que responder si acepta o no la resolución del conflicto. Dependerá de la competencia que tenga.

-Si no hay acuerdo o la entidad RALC rechaza el litigio la queja es abandonada.

-Si hay acuerdo y la entidad de RALC acepta el litigio, puede empezar el procedimiento (no es obligatoria la utilización de la plataforma en el procedimiento).

Problemas de la Plataforma:

-Falta información al consumidor y al proveedor

-Mecanismos RALC obligatorios

-Inhibe el efecto persuasivo de la intervención de la entidad de RALC.

¿La mediación de consumo es verdadera mediación?

-Encuadramiento jurídico del problema del mediador.

-Ausencia de contacto directo entre las partes.

-Eventual formulación de propuestas.

Diferencia entre los conceptos de:

La intención

Se deben hacer los ensayos, en cada institución.

Debemos unir recursos, utilizando las páginas ya creadas por algunos países sobre el tema, ya que cuentan con los técnicos en determinada área, para así trabajar en conjunto temas enmarcados a nuestra labor diaria.

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

Corto plazo

Mediano plazo

Largo plazo

Presentado por: THEANY L. LOAIZA C.

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 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”.