

**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:** Clarisa Araúz Quintero    **Nº de Cédula:** 8-449-721.

**Cargo:** Jefa de la Oficina de Coop. Técnica Internacional Planilla 01 N° Posición No. 09

**Fecha de la Misión: Desde:** 7 de julio de 2018                      **Hasta:** 14 de julio de 2018 (7 días)

**Número de Cheque:** ACH    **Monto:** B/. 4,200.00

**País:** Ginebra, Suiza.

**Misión Oficial:** Participación en el Tercer Periodo de Sesiones del Grupo intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor, de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, celebrado del 9 al 10 de julio del presente año de 2018, en el Palacio de las Naciones de la Ciudad de Ginebra, Suiza.

Participación en la 17º período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de la Competencia de la Junta de Comercio y Desarrollo de la Comisión de Comercio y Desarrollo de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, celebrado del 11 al 13 de julio de 2018, en la ciudad de Ginebra, Suiza.

## **INFORMACIÓN SUSTANTIVA**

### **Objetivo de la Participación:**

#### **Tercer Periodo de Sesiones del Grupo intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor.**

El primer día del evento, se dio la sesión plenaria de apertura, el discurso principal, el cual estuvo a cargo del Sr. Sothi Rachagan, de la Universidad de Nilai de Malasia, relativo a la Contribución de la Protección al Consumidor al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La Mesa redonda se refirió a la Protección del consumidor en servicios financieros. Posteriormente tuvo lugar una Presentación de la Secretaria de la UNCTAD en relación con el Examen de las actividades de fomento de la capacidad y asistencia técnica en materia de derecho y política de protección al consumidor. En este punto, durante su presentación, Egipto habla de la atención a los consumidores la cooperación internacional entre agencias. Menciona que los problemas que enfrentan los consumidores internacionales son mayores. Insta a que se busquen las necesidades más urgentes. Que los países más desarrollados apoyen a los menos desarrollados, si no es así los más desvalidos seguirán siendo vulnerables.

Al final de la sesión, se realizó el examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor de Marruecos, durante la cual la delegación de Marruecos hizo una reseña sobre la normativa que tiene que ver con Protección al Consumidor en su país. Se detiene a profundizar en algunos aspectos de su legislación. Las reformas que han surgido a partir de las nuevas directrices de la ONU para la protección del consumidor. La secretaria de CNCED felicita a Marruecos y destaca algunos aspectos en cuanto a este ejercicio. Se refiere al procedimiento para la revisión de la legislación entre pares. Para destacar los aspectos más importantes e incorporar elementos que pudieran ser mejorados. Selección del país. Consultas, evaluación, divulgación de conclusiones y presentación de los resultados. Se avanza con el informe de la Secretaría del examen entre pares de Marrueco. La Directora de Protección al Consumidor de Portugal es parte del panel de interrogadores e inicia con su interrogatorio. Se le da la palabra al miembro homólogo de Bélgica para que haga sus preguntas. Pregunta cómo se logra en Marruecos que haya una debida coordinación entre distintas agencias. Qué papel desempeñan las asociaciones de consumidores en Marruecos para ayudar en los temas de protección al consumidor, cómo pueden criticar al gobierno. Marruecos contesta las preguntas de Bélgica. Manifiesta que se tiene en cuenta la naturaleza de las quejas recibidas. Han impartido formaciones para los funcionarios de otras agencias y oficinas del Estado para que estuvieran preparados para la aplicación de las leyes del consumidor. Manifiesta que ninguna asociación ha sido decretada como de utilidad pública. Tres asociaciones se beneficiaron de ayudas financieras a través de la celebración de convenios con su ministerio. El objetivo es crear unas 100 ventanillas para el consumidor en todo el gobierno Marroquí. El delegado del Líbano realiza su pregunta. La primera se refiere al comercio electrónico. La segunda se refiere a la solución de conflictos entre consumidores y empresas y el resarcimiento de daños existen tribunales especiales. Marruecos manifiesta que el comercio electrónico ha crecido mucho en ese país y que en Marruecos no hay tribunales especializados para la protección al consumidor.

Portugal manifiesta que clientes con necesidades especiales, o financieramente vulnerables y con posición socio económica débil, cuentan con una tarifa social en Portugal. Que en cuanto a servicios financieros, la Agencia de Protección al Consumidor de Portugal, tiene una línea para la ayuda de consumidores en situación de endeudamiento reciben en Portugal información sobre cómo funcionan estos servicios. En Portugal todos los comercios tienen un libro de quejas. La ley que establece su obligatoriedad fue revisada el año pasado y el comercio tiene que ayudar a llenarlo a aquellos consumidores que no pudiesen llenarlo. Son las recomendaciones de Portugal para Marruecos.

A Bélgica le consulta Marruecos por la tradición con las asociaciones de consumidores. Entre las dos acciones principales que se pueden emprender están las asociaciones colectivas y no tienen Defensor Del Pueblo. Bélgica describe su sistema civil para atender las reclamaciones ante los tribunales comerciales. Posteriormente el delegado de Marruecos, le consulta al Líbano sobre su sistema de multas en su país. El delegado de Marruecos se refiere al procedimiento que se presenta ante las autoridades judiciales correspondientes que son las únicas que pueden generar estas decisiones. Líbano da ejemplos de los casos que generan multas en su país.

Durante el segundo día de la reunión de expertos en Leyes y Políticas de Protección al Consumidor, tuvo lugar una mesa redonda sobre resolución de disputas y resarcimiento. La secretaria de la UNCTAD hace una referencia a un reporte preparado por la UNCTAD. La presidencia de la sesión, presenta al panel que analizará el tema. El expositor T. Jardim expone sobre una plataforma que

funciona para la resolución de conflictos. Por su parte el representante de China hace su presentación. Menciona la importancia que le da el gobierno al tema de protección al consumidor. Menciona los avances normativos en la materia buscando proteger cada vez más a los consumidores chinos. La representante de la Unión Europea se refiere a la situación en el espacio europeo. Se refiere a lo que busca la legislación de protección al consumidor en la UE. Promueven legislación de alto alcance, no solo para resolución de disputas. En el 2015 emitieron dos legislaciones importantes para la resolución de conflictos: resolución de conflictos en línea y resolución de conflictos en general. Lo que quieren permitir es que funcionen todos los modelos en los distintos países. La resolución de controversias en línea es voluntario para las empresas. Están promoviendo un cumplimiento voluntario. Nuevo acuerdo para los consumidores. Mejora en las leyes para mejorar los recursos para los consumidores en línea. Sistema de compensación colectiva, lo proponen para la generalidad de los estados miembros, las asociaciones pueden actuar por los consumidores para solicitar el cese de una conducta ilícita y buscar resarcimiento colectivo para los consumidores. En su presentación de Estados Unidos, expone sobre el sistema de compensación.

Posteriormente tuvo lugar una presentación de la Secretaría de la UNCTAD en relación con el informe de los grupos de trabajo sobre comercio electrónico y protección de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja. También se expuso sobre el mapa de protección al consumidor por parte de la secretaria de la UNCTAD, el Manual de Protección al Consumidor y el Repositorio virtual de buenas prácticas, todos estos productos de gran relevancia para la gestión de las agencias de protección al consumidor de mundo y disponibles para su uso, preparados por la UNCTAD, en algunos casos, con apoyos de socios estratégicos, como el caso de Perú que apoyó en la elaboración del Repositorio virtual de Buenas prácticas.

Se presentó informe del grupo de trabajo de los consumidores de comercio electrónico. Ofrecer un foro para debatir los desafíos que se les presentan a los consumidores, identificar mejores prácticas, identificar vías para resolver los desafíos. Se identificaron tres ámbitos: prácticas capciosas, educación al consumidor y directrices para la cooperación transfronteriza. Vemos que son temas muy vinculados entre sí. La secretaria propone llevar el trabajo del grupo de trabajo por un año más. Para rendir un informe la próxima reunión de expertos. Piden contribuciones e información a los miembros del grupo de trabajo. Piden participación activa de los países miembros.

En cuanto al Grupo de trabajo de los consumidores vulnerables y desfavorecidos, se debatió sobre las dificultades de estos consumidores. El grupo se reunió 5 veces. Se decidió compilar en un documento las mejores prácticas en un documento final. Se hizo una versión digital.

En relación al catálogo virtual de las mejores prácticas en política de competencia y del consumidor, presentación a cargo de la secretaria de la UNCTAD. La información que se brinda es otorgada por las agencias de consumidor y competencia. Esta publicada en la página de UNCTAD. Con el apoyo de INDECOPI. Hacen una presentación del producto a través de un video tutorial.

Durante la sesión de la tarde sobre Inocuidad de los productos de consumo. La Secretaría de la UNCTAD realiza la presentación de su informe sobre el tema. En su oportunidad, la agencia de protección al consumidor de Alemania hace su presentación, hablando inicialmente sobre los productos conectados a internet y que estos son usualmente utilizados en actividades criminales.

La presentación de Estados Unidos de América, se refiere a la necesidad de colaborar entre países

sobre la información referente al consumo seguro. Señalan que una buena política de seguridad de productos necesita buena data. Buena data ayuda a definir buena política de prevención. Usan data de los hospitales para definir la política de seguridad de productos.

En su oportunidad, interviene la agencia argentina de protección al consumidor. Debemos educar en seguridad de productos, trabajar con los proveedores. Se refirió a la agenda del G20 de este. Año en Argentina, que abordó el tema de seguridad de productos. Se refirió a los tres sistemas de alerta más importantes en el mundo: “global recall” OCDE, Rapex UE, SIAR - RCSS. Manifiesta que ha llegado el tiempo de crear un grupo de trabajo permanente de seguridad de productos en el Grupo Intergubernamental de Expertos de Protección al consumidor. También la coordinación de los tres sistemas de alertas, establecimiento de unos estándares mínimos únicos de seguridad de productos a nivel mundial.

La representante de la OCDE hace su presentación señalando que existen unos proyectos claves en la materia en dicha organización. La próxima campaña se relacionará con la venta de productos en línea. Sobre temas emergentes, durante los últimos meses se analizó el tema del internet de las cosas. El grupo de trabajo elaboró un informe en relación con los aspectos de seguridad física y virtual en el internet de las cosas.

El representante de Consumers International se refirió a un documento generado por esa organización en materia de seguridad de productos, que muestra la opinión de los consumidores sobre el tema de la seguridad de los productos en sus respectivos países. El informe puede encontrarse en la página web de Consumers International. Entre otras intervenciones, toma la palabra la delegación de Perú en nombre de la RCSS, para apoyar la propuesta de crear el grupo de trabajo de seguridad de productos en la UNCTAD. La secretaria de la UNCTAD da lectura de las conclusiones de la 3a sesión del GIE en leyes y políticas de protección al consumidor, las cuales son aprobadas por los países miembros. También es aprobada la agenda provisional del cuarto periodo de sesiones del GIE en Derecho y Política de Protección del Consumidor.

### **17º periodo de sesiones en Derecho y Política de la Competencia de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo.**

La apertura del periodo de sesiones se da con el discurso del secretario de UNCTAD. Entre los aspectos mencionados, destaca que los países tenemos una responsabilidad compartida en relación con competencia en los mercados.

El Secretario General de la UNCTAD menciona en su discurso que se ha facilitado *peer reviews* para países a través de los años. Que en este periodo de sesiones vamos a revisar el *peer review* de Botswana. Con este discurso se da por abierta la 17ª reunión de política y leyes de Competencia. En este punto tiene lugar la participación de la Ministra de Comercio de Botswana, quien menciona los avances de su país en materia de Competencia. Participación del representante de Belorusia, quien habla de la experiencia de su país con las leyes de competencia proporciona algunas cifras. El número de casos ha aumentado en un 300 por ciento en pocos años. Manifiesta que están dispuestos a colaborar con UNCTAD para que el mundo sea más honrado. Participa el representante de Kuwait. Se pronuncia sobre el contenido de la ley de su país. Se declara abierta la primera sesión oficiosa.

El discurso principal en la sesión plenaria de apertura fue relativo a la contribución de la política de

la competencia al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que estuvo a cargo de la profesora Eleanor Fox. Se menciona la contribución de la competencia para el alcance de los objetivos de desarrollo sostenible. El derecho de la política de competencia esta infra reconocido. ODS que se relacionan con la eliminación de la pobreza sistemática, y la imposibilidad de movilidad de la pobreza. Señala que “Hay quienes piensan que el mercado es el problema y nos toca mostrarles con pruebas que los mercados son la solución”.

En este punto tiene lugar la presentación por la Secretaría de la UNCTAD del Reporte de la UNCTAD sobre Creación de Capacidades y asistencia técnica en materia de derecho y política de la competencia y la protección del consumidor. En esta mesa redonda se contó con la participación del Administrador de ACODECO, Oscar García Cardoze, como uno de los panelistas, así como representantes de *Eurasian Economic Commission*, Bangui, África Central, Jordania. En la exposición de Panamá, se señaló se hizo, entre otras cosas, un recuento de la efectividad del programa COMPAL para la región latinoamericana, en la creación de capacidades en el área tanto de Competencia como de Protección al Consumidor.

En este punto tiene lugar la presentación del Informe del grupo de cooperación Internacional por parte de la secretaria de la UNCTAD. Tiene lugar la participación de Rusia sobre su juego de herramientas para la cooperación internacional entre agencias de competencia. Varios países hicieron sus aportes al tema. Al final se concluyó seguir adelante con los esfuerzos para promover la cooperación internacional de las autoridades de competencia en el combate de las prácticas restrictivas con una visión para encontrar el consenso en relación con la posibilidad para incorporar mecanismos prácticos y herramientas de cooperación internacional en el juego de los Principios y reglas de Competencia de la ONU.

Durante el segundo día de la 17o periodo de sesiones de Expertos en Derechos y Política de Competencia, se procedió, inicialmente con el examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de la competencia de Botswana. La delegación de Botswana hace su presentación acerca del esquema de competencia de su país, así como el marco normativo en dicha materia. Manifiestan entre otras cosas que se trata de una Comisión que tiene funciones judiciales. Bajo la nueva ley, funcionan como reguladores. Explican su normativa para prácticas de comercio restrictivas. Se refieren a los acuerdos prohibidos por la ley de la razón y su normativa. También se refirieron a la legislación del abuso de la posición de dominio. Comentan entre otras cosas, las modalidades de abogacía de la competencia en relación con opiniones técnicas que generan. Los representantes de Botswana, agradecen el apoyo y trabajo de UNCTAD para la realización de este *peer review*. Entre los examinadores se encontraba William Kovacic. Manifiestan entre otras cosas que han sido capaces de traer exjueces para que interactúen con ellos.

En este punto tuvo lugar la mesa redonda sobre cuestiones relativas a la competencia en la venta de los derechos audiovisuales de importantes acontecimientos deportivos. Presentación del reporte por parte de la Secretaría de UNCTAD. Dos modelos se utilizan y ambos presentan algunos problemas de competencia. Existen desafíos futuros para este tema. Se genera el fenómeno del pirateo. Competencia del internet a la televisión. Presentación sobre el escenario del medio deportivo. Crecimiento de las ganancias de la publicidad en internet. Se alude a la piratería, y dice que una gran cantidad de jóvenes usan accesos ilegales para ver el contenido y no están dispuestos a pagar por dicho contenido. Ahora hay que tener una visión global con una ejecución individual. Se contó con la participación de representantes de Las Olimpiadas y UEFA., esta última es una

asociación europea. Uno de los temas más importantes es la duración del mercado. Se decidió que 3.5 de promedio de duración de los contratos era aceptable. Se reconoció que la exclusividad era importante. Se le aplica las mismas reglas a todos los deportes. Comentarios de delegado de la Unión Europea, pero advierte que lo hace de manera personal y no necesariamente refleja la posición de la UE. Considera que es la competencia la que promueve la entrega de mejores servicios. Participación de la liga española, se les dijo cómo tenían que vender. Varios paquetes y para qué lo querían vender. Están obligados a informar cómo van a hacer la licitación para la venta de los derechos. Después revisa la CNMC revisa dicha venta. Para la liga es importante el tema de los datos. La tv de pago ha crecido en España en los últimos años. Otro problema que está surgiendo es la vía del internet para las transmisiones.

Tuvo lugar la participación de la secretaría de UNCTAD sobre el catálogo virtual de buenas prácticas de competencia y protección al consumidor. En la página de UNCTAD. Productos publicados por las agencias. Invitan a las agencias a remitir sus mejores prácticas a la página.

Se da la Mesa Redonda sobre Desafíos a los que se enfrentan los países en desarrollo en la competencia y la regulación del sector del transporte marítimo. Se da la presentación del Reporte de la secretaría de la UNCTAD sobre este tema. Se menciona la gran cantidad de fusiones que se han dado en este mercado. La transformación de los tamaños de los buques pero también ha disminuido la cantidad de buques. Hay una competencia despiadada de precio. Las tasas de carga son muy bajas. Sin embargo en países muy pequeños o puertos lejanos, esto puede afectar los precios competitivos. Es el límite de la conectividad. Disminuyen los márgenes. Las alianzas. En la mayoría de las rutas las compañías cooperan en alianzas disminuye el precio de la carga. Las alianzas han tenido un efecto positivo. Y también hay un efecto cuando las alianzas negocian con los puertos. También a tomar en cuenta que algunas empresas tienen empresas auxiliares. (SR. Hoffman). En resumen es un mercado muy competitivo.

El Sr. Magovern sugiere en su participación ver cuál es el beneficio de las alianzas. Señala que la industria marítima se está consolidando pero no quiere decir que ya lo está. Porqué se consolida? Esta industria tiene una larga historia de rentabilidad de puertos y utilidades muy bajos y costos fijos altos. Actualmente el combustible es el 15% de los costos totales de estas empresas. Este negocio se basa en el servicio. Hay una presión hacia la baja en los precios. No se ha crecido, se ha sobrevivido en este medio. Los arreglos de compartición de buques son indispensables para que las empresas marítimas tengan los recursos para prestar sus servicios. Son arreglos competitivos. Dan pie a ahorros para los expedidores. Son buques más grandes y hay ahorro en combustible, habida cuenta de los problemas estructurales en esta industria. Con esto se logra más eficacia. El Sr. Hookham. Sirilanca representa a una Federación de operadores en esta industria. Se refiere a cómo se coopera en las alianzas las decisiones tienen repercusiones en todo los miembros de la alianza. Esto puede tener costos para el importador y para todos los miembros de la alianza. El usar buques más grandes suele abrumar los servicios. Hay poco tiempo para hacer la carga y la descarga de la mercancía, incluyendo los trámites de aduana. La racionalización de la red parece poner trabas a estos esfuerzos de expansión. La imposición de cargas adicionales por las empresas de carga, muchas empresas han demostrado frustración por la recuperación de las cargas adicionales impuestas. A veces se anuncia con solo 30 días de antelación el aumento de combustible. Cargas con el compromiso de reducción de los efectos de gases invernadero, con por ejemplo la reducción de la velocidad de los buques.

Retos de la competencia en todo esto. Para la representante de Cade (Brasil), Sra. Ferreira

Silva. Cade ha realizado 8 verificaciones de fusiones en este mercado. Es un mercado que tiene unos aspectos que justifica cierto nivel de concentración. La presencia de muchos operadores en una ruta ya no lo hace rentable. Son acuerdos para colmar la capacidad no utilizada. Pero puede haber colusión en otros aspectos. Las operaciones conjuntas pueden aumentar efectos negativos. Las empresas tienen incentivos para reducir los precios para utilizar la capacidad máxima de sus buques.

R. Butt de Hong Kong. Importancia del comercio marítimo en Hong Kong. 4 registro marítimo más grande del mundo. Acuerdos de uso compartidos de buques. Hay puntos a favor y en contra en relación con esto. Acuerdos de intercambio de información sobre las tasas, lo consideran ilícitos. En su oportunidad la Unión Europea (Sr. De Broca) brindó su ángulo del tema. Manifestó que la consolidación en este mercado a través de fusiones y acuerdos. Todavía no han tenido necesidad de prohibir una fusión. Las que se fusionen, no pueden tener alianzas con otros actores del mercado. Las alianzas no son fusiones en su normativa. Han generado guías sobre estos contratos. No hay un sistema de notificación para este tipo de fusiones. Puede haber exención de bloque. Y finalmente se señala que el sector marítimo no está exento de carteles. En su participación el representante de la Unión Europea señaló que no hay que proteger a este sector de la competencia. Hay que decidir en base a los hechos, no solo principios. La concentración aumenta, pero todavía no hay que preocuparse.

Al final de la jornada se aprobó el informe del período de sesiones y el programa provisional del 18º periodo de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos, en el cuál se incluyó el tema del mercado de medicamentos y las plataformas digitales entre otros.

Entre otros aspectos de la participación destacamos la celebración de una reunión bilateral con el Representante de la Dirección de Protección al Consumidor de Argentina, donde se abordaron aspectos relativos al Programa Tu Bolsillo Primero, entre otros temas, así como la participación en una reunión organizada por el equipo de trabajo del Programa COMPAL de la UNCTAD, en relación con la sostenibilidad y nuevo formato programado para dicho programa en el futuro inmediato.

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

Corto plazo  Mediano plazo  Largo plazo

Presentado por: Clarisa Araúz Quintero Firma: Clarisa Raquel Araúz

Fecha: 16/julio/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”.