



## PANAMÁ DA LA BIENVENIDA A AUSBANC INTERNACIONAL

Panamá constituyó una de las escalas fundamentales en la gira que el presidente de **Ausbanc Internacional, Luis Pineda**, protagonizó a lo largo del pasado mes de mayo y principios del presente por varios **países latinoamericanos** y **EEUU**, con objeto de establecer nuevos contactos y sinergias que permitan expandir y potenciar el decisivo papel que en la defensa de consumidores y usuarios desempeña la red de **Ausbanc Internacional**.

En **Panamá**, un país de servicios en el que el sector terciario de la economía representa un componente muy alto del PIB, la delegación de **Ausbanc** mantuvo una intensa e interesante agenda de trabajo, caracterizada por reuniones y encuentros con los principales organismos, públicos y privados, competentes en materia de consumo y protección de los consumidores.

Durante su estancia en tierras panameñas, el presidente de **Ausbanc Internacional** celebró una cordial entrevista con el *Magíster* **Roberto Will Guerrero**, director nacional de **Protección al Consumidor**, ente que forma parte de la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, máxima autoridad institucional en materia de consumo cuyo objetivo fundamental pasa por garantizar la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo, protegiendo los derechos del colectivo de consumidores y usuarios.

En el transcurso de la reunión, ambas personalidades dialogaron sobre los puntos fuertes y las debilidades que presenta el sistema panameño de cara a la protección de los consumidores, así como sobre las preocupaciones de los ciudadanos de la región en materia de consumo. Las dos partes se comprometieron a buscar, de manera conjunta, soluciones para velar por el bienestar del consumidor, medidas que pivotan, inexorablemente, en la creación de una conciencia en el ejercicio de derechos y deberes por parte de los consumidores y en el fortalecimiento de una economía de libre mercado en el que se promueva la competencia de los distintos agentes económicos, en un entorno justo y transparente.

Otro de los aspectos destacados en el encuentro bilateral fue la reciente creación del **Consejo de Protección al Consumidor para Centro América (CONCADECO)**, organismo que, conformado por las **Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor** de **Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica y Panamá**, trabajará para promover planes, políticas, programas y proyectos de cooperación en beneficio del colectivo de consumidores y usuarios de la región.

Ambas partes se mostraron de acuerdo con la necesidad de armonizar las distintas políticas públicas y normativas con el fin de avanzar en la protección de dichos derechos y fomentar una mejora de los niveles de equidad, transparencia,

competitividad, estabilidad y funcionamiento democrático en el mercado centroamericano.

En la práctica, dicho organismo, presidido por **Evelyn Jacir de Lovo**, presidenta a su vez de la **Defensoría del Consumidor de El Salvador**, miembro de la red de **Ausbanc Internacional**, impulsará diversos programas regionales de educación y capacitación sobre los derechos de los consumidores. Además, trabajará, entre otras iniciativas, en la creación de una *ventanilla de atención a los consumidores transfronterizos*, mecanismo que permitirá interponer quejas y denuncias en países distintos al que se realizaron las compras.

La apretada agenda de trabajo de **Luis Pineda** en Panamá prosiguió con el encuentro con el **Colegio de Asociaciones de Consumidores de Panamá**, organismo compuesto por un conjunto de plataformas y entidades que trabajan por la protección de los derechos del consumidor, entre las que destacan el **Instituto Panameño de Derecho de Consumidores y Usuarios (IPADECUCU)**, la **Unión Nacional de Consumidores y Usuarios de la República de Panamá (UNCUREPA)**, el **Instituto de Estudios y Defensa del Consumidor (INDECON)**, la **Unión de Consumidores y Usuarios Chiricanos (U.CON.U.CHI)**, la **Asociación Nacional de Consumidores de Medicamentos Genéricos (ANACOMECE)** y la **Asociación para la Protección de los Derechos del Consumidor y el Ambiente (ANAPRODECA)**.

La reunión fue decisiva para acercar puntos de vista y evaluar el ingreso de dichas asociaciones locales, así como de las autoridades estatales, en **Ausbanc Internacional**, una organización mundial de profesionales en la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios que aglutina ya a organizaciones de **Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, El Salvador**, España, Estados Unidos, **México**, Portugal, Reino Unido, Uruguay y Venezuela.

Asimismo, este encuentro sirvió para que los representantes de los consumidores panameños mostraran su preocupación e indignación con la política comercial llevada a cabo por la operadora **Cable & Wireless Panamá** y la falta de desarrollo y transparencia del sector. Durante tres años, la compañía telefónica ha estado aplicando una peculiar y abusiva computación del tiempo y duración de llamada, facturando a sus usuarios el minuto a razón de 40 segundos y no en su medida real (60 segundos).

Esta argucia esgrimida por **Cable & Wireless** ha generado un enriquecimiento sin causa del beneficio de la empresa, en detrimento del estado patrimonial de los afectados. Por ello, **UNCUREPA** ha interpuesto ante los tribunales la pertinente **demanda colectiva** por infringir, de manera reiterada, el texto y resoluciones dictadas por el **Ente Regulador de los Servicios Públicos (ERSP)** a la hora de aplicar un método de tasación de telefonía en base a tiempo real de consumo medido en segundos.

En la elaboración de tan completa agenda y el transcurso y desarrollo de dichas reuniones han jugado un papel decisivo el abogado **Ariel Corbetti** y el letrado especialista en consumo y coordinador de la reunión con el colectivo de asociaciones de consumidores **Giovani Fletcher**, artífices ambos del éxito de esta visita.



Reunión celebrada en Panamá entre Luis Pineda, presidente de Ausbanc Internacional, y Jesús Garriga, delegado de Ausbanc en Galicia, con los representantes del Colegio de Asociaciones de Consumidores de Panamá:

Giovani Fletcher Hern, por el Instituto Panameño de Derecho de Consumidores y Usuarios (IPADECU); Vicente Alfonso Aguirre Leason, por el Instituto de Estudios y Defensa del Consumidor (INDECON); Amael Adalberto Acosta, por la Unión de Consumidores y Usuarios Chiricanos (U.CON.U.CHI); Pedro Acosta Isturain, por la Unión Nacional de Consumidores y Usuarios de la República de Panamá (UNCUREPA); Edilberto José García, por la Asociación Nacional de Consumidores de Medicamentos Genéricos (ANACOMEGE); y Nelson Carreyó, representante de la Asociación para la protección de los Derechos del Consumidor y el ambiente (ANAPRODECA).



Luis Pineda junto a Roberto Will Guerrero (y parte de su equipo), director nacional de Protección al Consumidor, ente que forma parte de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.



Evelyn Jacir de Lovo, presidenta del Consejo de Protección al Consumidor para Centro América (CONCADECO) y de la Defensoría del Consumidor de El Salvador.