



# VISIÓN DE ACODECO A CORTO, LARGO Y MEDIANO PLAZO

---



**Oscar García Cardoze**

Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor  
y Defensa de la Competencia

- Abril 2015 -



# Tu Bolsillo Primero

LISTADO DE 22 PRODUCTOS BAJO CONTROL DE PRECIOS

|  |   |   |  |  |
|--|---|---|--|--|
| <br>Huevos*<br>B/.1.87            | <br>Arroz*<br>B/.0.40      | <br>Carne Molida*<br>B/.2.00 | <br>Babilla*<br>B/.2.87         | <br>Cebolla*<br>B/.0.60 |
| <br>Leche en polvo*<br>B/.3.76    | <br>Porotos*<br>B/.0.96    | <br>Salchicha*<br>B/.1.19    | <br>Bistec de Cinta*<br>B/.2.45 | <br>Ñame*<br>B/.0.35    |
| <br>Pan de Molle*<br>B/.0.92     | <br>Lentejas*<br>B/.0.56  | <br>Tuna*<br>B/.1.02        | <br>Jarrete*<br>B/.2.30        | <br>Papas*<br>B/.0.60  |
| <br>Queso Amarillo*<br>B/.0.10  | <br>Macarrón*<br>B/.0.59 | <br>Pollo*<br>B/.1.18      | <br>Pecho*<br>B/.0.75         | <br>Yuca*<br>B/.0.28  |
|  <p>¡Don tu Real a brillar!</p> |   | <br>Chuletita*<br>B/.1.90  | <br>Tomate perita*<br>B/.1.08 |  |



Línea Gratuita  
130  
ACODECO

## PROGRAMA DE CONTROL DE PRECIOS (Tu Bolsillo Primero)

Decreto Ejecutivo No. 165 del 2014: "Dicena de huevos medianos/ Pollo Panamá entero / Leche en polvo lata (360 g) / Carne Babilla (libra) / Pan de molle blanco de 14,16 / Bistec de cinta con hueso (libra) / Queso Amarillo Americano Rebanada / Carne Jarrete (libra) / Arroz de Primera (libra) / Carne pecho con costilla (libra) / Poroto Calidad de primera / Chuletita de cerdo regular (libra) / Lentejas grado 2 (libra) / Cebolla amarilla (libra) / Macarroses paquete (423,454 gr) / Ñame diamante y paleta (libra) / Carne Molida de primera (libra) / Papa Nacional (libra) / Salchicha de carne de res / Yuca no parañada (libra) / Tuna en lata (170 g) / Tomate Nacional perita (libra).

www.tubolsilloprimero.com



# CONTROL DE PRECIOS

---

- a. Capacitar al personal encargado de las verificaciones a nivel nacional.
- b. Reforzar la verificación de margen bruto de comercialización.<sup>e6</sup>
- c. Diseñar la verificación del componente de libertad vigilada.
- d. Continuar el monitoreo de mercado.



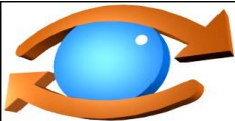
### Diapositiva 3

---

e6

Es margen bruto de comercialización, no márgnes de comercialización tope

eelias, 08/04/2015



---

## **NUEVAS ACCIONES EN DEFENSA DE LA COMPETENCIA**





# DEFENSA DE LA COMPETENCIA

---

Desarrollar un programa de colaboración con la Dirección General de Contrataciones Públicas para advertir sobre las consecuencias de la colusión y generar mecanismos de alertas sobre posibles actos colusorios.





# DEFENSA DE LA COMPETENCIA

---

Desarrollar con la Caja de Seguro Social un programa de combate a la colusión que replique las experiencias exitosas de países como México, donde los ahorros en compra de medicamentos son realmente importantes a través de la detección y sanción de cárteles.



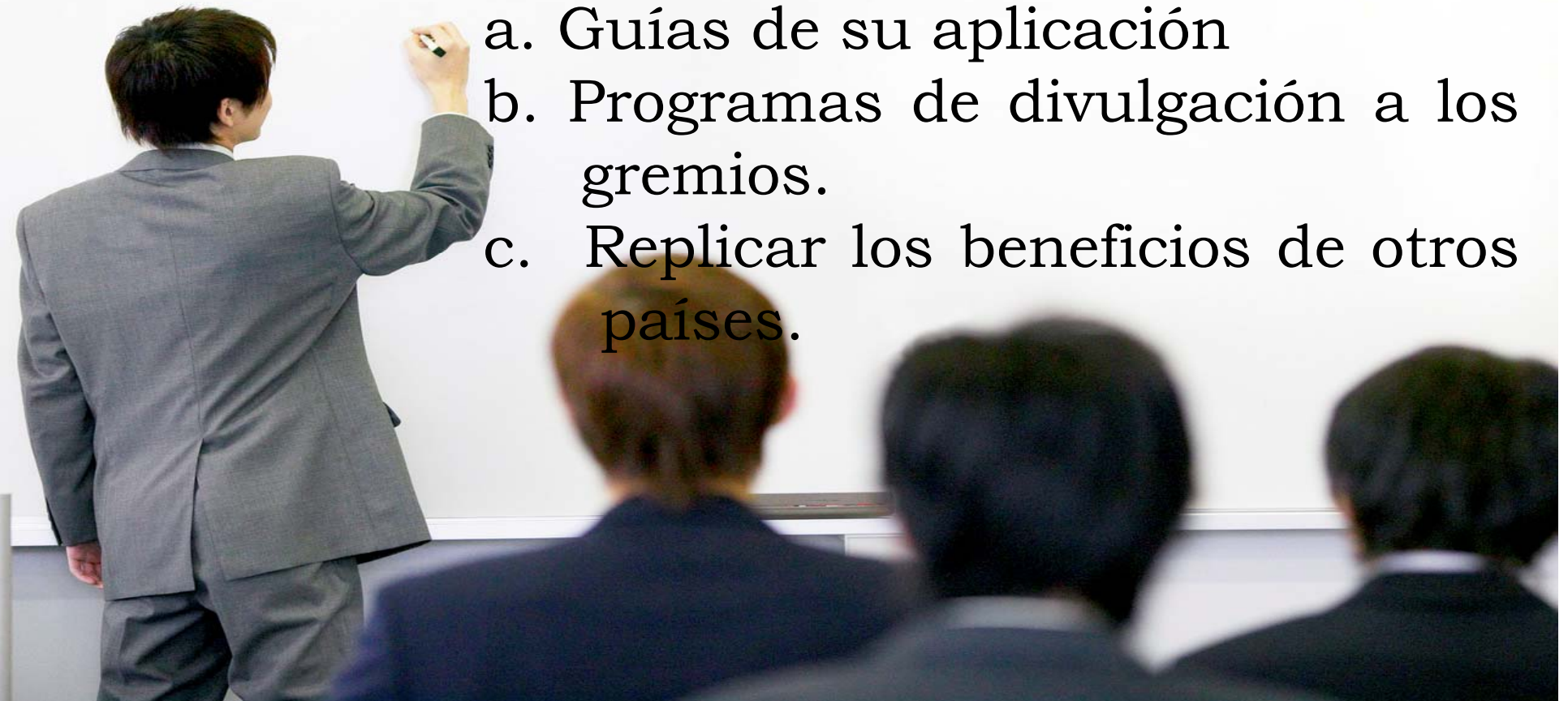


# DEFENSA DE LA COMPETENCIA

---

Divulgar ante el sector empresarial los beneficios de un programa de clemencia (leniency).

- a. Guías de su aplicación
- b. Programas de divulgación a los gremios.
- c. Replicar los beneficios de otros países.







# DEFENSA DE LA COMPETENCIA

---

Divulgar los logros institucionales en los últimos años en materia de libre competencia.

- Mejoras de Legislación (Reglamentos y Guías)
- Jurisprudencia (Pronunciamiento de los Tribunales)
- Criterios (Transacciones, Prácticas Restrictivas, Concentraciones<sup>e8</sup> económicas).



## Diapositiva 8

---

e8

Iniciar con letra mayúscula

eelias, 08/04/2015



# DEFENSA DE LA COMPETENCIA

---

## Creación de un Laboratorio Forense

- Mejorará el sistema de búsqueda de información en las Diligencias Exhibitorias. ✓
- Creará cadena de custodia de la información. ✓
- Las partes tendrán certeza de que la información no ha sido manipulada. ✓





# DEFENSA DE LA COMPETENCIA

---

Desarrollar las Guías para estandarizar las investigaciones en libre competencia.

• Guías de diligencias exhibitorias. 

• Guías para el desarrollo de investigaciones. 

• Guías para el desarrollo de procesos de prácticas monopolísticas. 

• Programa corporativo de conformidad. 



# DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Incorporar las recomendaciones de la OCDE en la elaboración de los Estudios de Mercado.

- 1 Que los agentes económicos estén obligados a darnos información para la elaboración de estudios de mercados.
- 2 Que haya criterios de selección de los mercados a estudiar.
- 3 Que se comparta con los estudiados el informe de resultados. (Periodos de consulta).
- 4 Seguimiento a los compromisos adquiridos.
- 5 Evaluación posterior.



---

## **MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE**





# ATENCIÓN AL CLIENTE

---

**Desarrollar entrenamiento al personal para que la atención al cliente, tanto presencial como telefónica, tenga altos estándares, independientemente de los resultados de las decisiones que se adopten.**

**Realizar mediciones de la satisfacción del cliente.**

**Tenemos una persona dedicada tiempo completo a este tema, por primera vez en la historia de CLICAC-ACODECO.**





# ATENCIÓN AL CLIENTE

---

**Facilitar a los afectados tener información vía remota sobre el estado de sus expedientes administrativos**

- i. Inicialmente vía telefónica.**
- ii. Proyecto de consulta por Internet de expedientes con claves de acceso.**
- iii. Sistema de información vinculados a las empresas que les permita conocer que tienen una queja de un consumidor.**







# ATENCIÓN AL CLIENTE

---

**Desarrollar mecanismos de medición sobre la satisfacción de los consumidores que utilizan nuestros servicios, a nivel nacional.**

**CUSTOMER SERVICE**

Please rate your experience

|           |                                     |
|-----------|-------------------------------------|
| Excellent | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Good      | <input type="checkbox"/>            |
| Average   | <input type="checkbox"/>            |
| Poor      | <input type="checkbox"/>            |



Crear en coordinación con las empresas un plan piloto y voluntario de atención de quejas en sitio, como parte del programa de responsabilidad social empresarial.

---

**1**

**Buscamos mejorar la solución de conflictos de menor valor.**

**2**

**Que la empresa que soluciona las controversias en sitio, pueda obtener un registro de tal actuación.**

**3**

**Que los afiliados al plan sean identificados por ACODECO como Agente Económico Responsable lo cual aspiramos le de una ventaja competitiva frente a otro local que no tenga este distintivo.**



---

# **CANASTA BÁSICA DE MEDICAMENTOS (CABAMED)**





# CABAMED



a. **Evaluar los resultados después de poco más de 1 año de aplicación.**

b. **De ser el caso, programar su extensión al resto de las provincias (verificaciones en conjunto con el MINSA).**



c. **Divulgar a través de medios de comunicación la encuesta mensual de medicamentos, con la descripción del agente económico que tiene el precio de medicamento genérico más económico.**



---

**IMPULSAR EL PROCESO DE  
ADECUACIÓN NORMATIVA DE LA  
LEY 45 DE 2007**

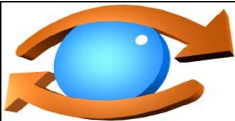




# NORMATIVA DE LA LEY

---

- ✓ La Autoridad como competente para investigar y decidir en prácticas restrictivas de la competencia.
- ✓ Establecer umbrales para conocer de forma obligatoria una concentración económica.
- ✓ Autoridad legal para requerir información a empresas en el desarrollo de estudios de mercado.
- ✓ Elevar el monto de las multas en prácticas restrictivas de la competencia.



---

# **INMOBILIARIAS**





# PERMISO DE CONSTRUCCIÓN

---



- Deberá obtenerse en un plazo no mayor de 24 meses improrrogables, a partir de la aprobación del proyecto
- Después de 90 días, procede la devolución





# PUBLICIDAD

---

La preventa sólo podrá iniciarse cuando el anteproyecto se encuentre debidamente aprobado mediante su correspondiente permiso de construcción, y esta información deberá hacerse constar en toda publicidad del proyecto.





# PREVENTA

---

En el contrato debe constar fecha cierta o determinable de entrega.

- Cuando el anteproyecto se encuentre debidamente aprobado.
- La información deberá constar en toda la publicidad.





# ABONOS

---



- Se depositará en una cuenta especial, en un banco que opere en Panamá.
  - A más tardar 3 días después de ser recibidos.
  - La Autoridad verificará el cumplimiento y queda facultada para suspender la preventa en caso de incumplimiento.



# INMOBILIARIAS

---

- Los abonos sólo podrán ser utilizados para:
  - Devolución al consumidor
  - Cubrir costos inherentes al proyecto en proporción a los desembolsos que realice el banco que otorgó el préstamo de la obra

**Los abonos no podrán ser utilizados como garantía del proyecto.**



# DEFECTOS EN LA CONSTRUCCIÓN

---

- Los promotores están obligados a obtener una fianza para garantizar la atención de reclamos en caso de disolución de la sociedad.
- Cobertura será del 2% del precio de venta de cada vivienda.
- Vigencia de tres (3) años.

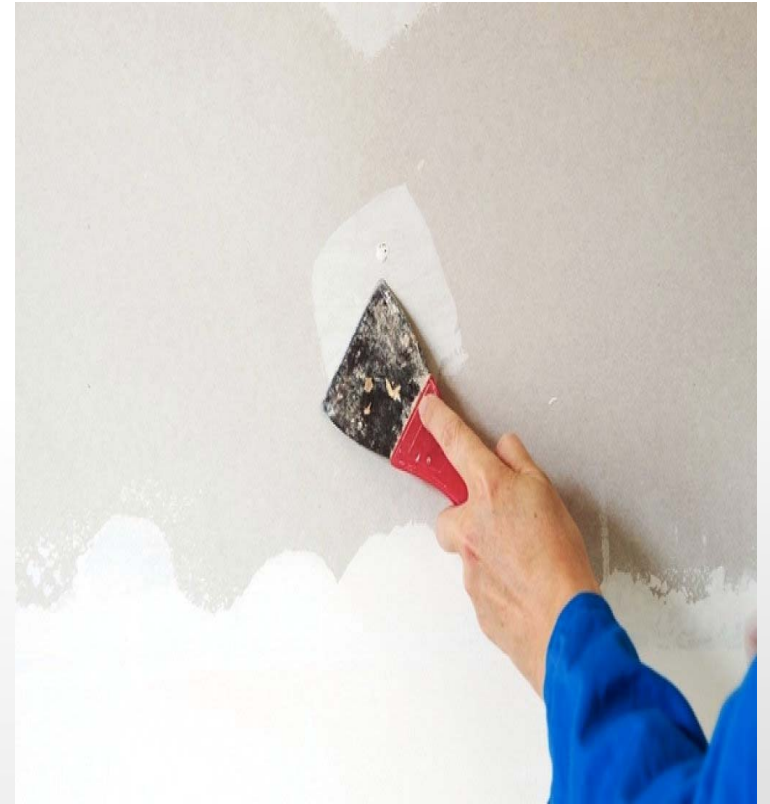




# DEFECTOS EN LA CONSTRUCCIÓN

---

- Responsabilidad solidaria de la promotora con la persona, natural o jurídica, que obtuvo y garantizó el financiamiento interino
- Irrenunciable





# REVISIÓN DE LOS CONTRATOS POR LA AUTORIDAD



- Concepto favorable de la Autoridad, antes de comercializarse el proyecto
- La Autoridad fiscalizará que las cláusulas no violen la presente ley.
- Sólo vincula a la Autoridad, la cual no podrá demandar



# REVISIÓN DE LOS CONTRATOS POR LA AUTORIDAD

---



- El Concepto favorable no impide que dicho contrato pueda ser demandado, por terceros
- Silencio favorable, después de treinta (30) días calendarios





# INCREMENTO DE MATERIALES

Revisión de la Resolución 042-12.

---



- La respuesta deberá ser firmada por el DNLC.



# INCREMENTO DE MATERIALES

## **Revisión de la Resolución 042-12.**

---

- La solicitud del agente económico deberá estar acompañada de:
  - Certificación que acredite que la obra ha sido completada al menos en un 80%.
  - Presupuesto original de la obra.
  - La estructura de costos actualizados de la misma.
  - Presupuesto real que contemple la estructura de costos actualizados.
  - Tres copias de facturas trimestrales, órdenes de compra y cualquier otro idóneo.



---

## **AUMENTO DE COSTOS DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN**





---

## **ELEVAR EL PERFIL DE LAS OFICINAS REGIONALES Y SU DESEMPEÑO**





## ELEVAR EL PERFIL DE LAS OFICINAS REGIONALES Y SU DESEMPEÑO

- En el interior pueden estar sucediendo algunas prácticas locales que pasan desapercibidas.
- Capacitar a las Regionales en técnicas de detección de restricción a la libre competencia.
- Proporcionarles las herramientas técnicas para que puedan desarrollar las investigaciones de competencia en la sede regional.





---

**AUMENTAR LA CANTIDAD Y CALIDAD  
DE INFORMACIÓN DISPONIBLE A  
LOS USUARIOS**





# INFORMACIÓN DISPONIBLE

---

a. Desarrollo de aplicaciones más interactivas en la página web



b. Desarrollo de aplicaciones móviles para interactuar con los usuarios



## Diapositiva 37

---

e20

reemplazar por nuevas

eelias, 08/04/2015





# INFORMACIÓN DISPONIBLE

---

c. Implementar foros con la Administrador y los Directores, tanto de Competencia como Consumidor, para la evacuación de preguntas a horas determinadas.



d. Implementar en algunos temas de interés (leyes, reglamentos, guías, estudios de mercado), la Consulta Pública, como mecanismos para obtener una retroalimentación de los actores del sector.

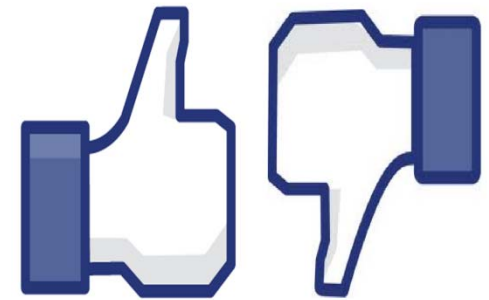




# AUMENTO DE LOS COSTOS DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN

---

Transparentar en la página web toda la información de los proyectos que tengan una validación total o parcial, así como aquellos que no entregan información para poder realizar tales validaciones.



Divulgar las ventajas de una validación previa, lo cual mejora la relación entre consumidor y proveedor, que ve en la validación de ACODECO una certeza de lo que debe pagar.



---

GRACIAS



[ogarcia@acodeco.gob.pa](mailto:ogarcia@acodeco.gob.pa); 510-1369



[@AcodecoResuelve](https://twitter.com/AcodecoResuelve)

