



**Programas Institucionales**

**ACODECO**

*Actualizado al 31 de Marzo de 2020  
Próxima Actualización 30 de Junio de 2020*

No.	Programas Desarrollados Por ACODECO	Descripción	Unidad
1	Módulos de Atención Permanente	Tienen como propósito brindar atención oportuna e información a los consumidores. Están ubicados en Albrook Mall, Metro Mall, Westland Mall y en el Centro Comercial Multiplaza, debido a la demanda de consumidores quienes recibirán de primera mano orientación en materia de protección al Consumidor (Ley 45 de 2007), Ley 6 de 1987 (de jubilados, pensionados y personas de la tercera edad y Ley 81 sobre tarjetas de crédito, entre otros temas.	Departamento de Educación
2	Operativos a nivel nacional	Realizado en los diferentes establecimientos a nivel nacional, verificando el cumplimiento del Control De Precio especialmente la regulación de 14 productos de la canasta básica y el cumplimiento del Decreto Ejecutivo 114 (regulación del 23% margen bruto máximo de comercialización en productos de higiene y salud), entre otros.	Departamentos del área de Protección al Consumidor
3	Programa de Capacitación y Charlas dirigidas a Consumidores y Agentes Económicos	Acodeco ha realizado diferentes capacitaciones y charlas educativas dirigidas a los representantes de distintas empresas en temas relevantes tales como: Veracidad de la Publicidad, con el objetivo de minimizar las faltas en este sentido, Obligación de los proveedores en el tema de la garantía y el proceso de Decisión de Quejas en Acodeco. Tienen como propósito que los consumidores adquieran conocimientos y habilidades necesarias para actuar en sus decisiones de consumo y que los agentes económicos conozcan y cumplan sus obligaciones en el marco de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.	Departamento de Educación
4	Programa Agente Económico Responsable (AER)	Creado mediante Resolución Administrativa No A-090-2015 de 28 de septiembre de 2015. Es un método alternativo de atención de quejas y tiene como finalidad atender los reclamos que presentan los consumidores, de manera rápida desde el establecimiento comercial y con la orientación de ACODECO, buscando favorecer los acuerdos amigables, tal como lo establece la ley. El programa Agente Económico Responsable (AER), a menos de cuatro años de haberse promovido e implementado por la ACODECO, ha resuelto 1,117 quejas a favor del consumidor, por un monto de B/.1,009,212.85, gracias a las gestiones para llegar a soluciones inmediatas entre las partes.	Agente Económico Responsable
5	Programa de Clemencia	Ofrece el beneficio de dispensar/disminuir el pago de la multa o sanción, al primer agente económico que aporte elementos de prueba, que denoten su participación en una presunta práctica monopolística absoluta y que sirvan de base para que, eventualmente, ACODECO pueda accionar y demandar la práctica anticompetitiva ante los tribunales especializados de comercio, siempre que el agente económico no sea el líder del mercado y no sea el instigador de la práctica. El programa de Clemencia está contemplado en el artículo 104, de la ley 45 de 31 de octubre de 2007, "Que dicta normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia"	Dirección Nacional de Libre Competencia