

## REPÚBLICA DE PANAMÁ

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA  
COMPETENCIA

### RESOLUCIÓN No. A- 19 -2016

(Panamá, 8 de Marzo de 2016)

**EL ADMINISTRADOR GENERAL  
EN EJERCICIO DE SUS FACULTADES LEGALES,**

#### CONSIDERANDO:

Que la ley 45 de 31 de octubre de 2007, que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia y otras disposiciones, promueve campañas de divulgación e información relativas a los derechos y obligaciones de los consumidores, tal como lo preceptúa su artículo 109, asignando para tal fin a las asociaciones de consumidores debidamente constituidas y reconocidas, una suma total que no exceda el diez por ciento (10%) de su presupuesto de divulgación y publicidad.

Que la asociación sin fines de lucro denominada **INSTITUTO DE ESTUDIOS Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR (INDECON)**, está acreditadas por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (en adelante **ACODECO**) como asociación de consumidores y usuarios.

Que las referidas asociaciones de consumidores y usuarios acreditadas, presentaron en conjunto intención de optar por asignación de fondos, así como la presentación del plan debidamente acompañada de su proyecto de gastos, a fin de que **ACODECO** desembolse y financie su proyecto educativo, en beneficio de los consumidores, que está relacionado con la protección de los derechos de los consumidores conforme a la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

Que de conformidad al presupuesto de ACODECO para el año 2016, la partida presupuestaria No. 114.0.3.001.00.01.639 cuenta con la cantidad máxima a distribuir entre las asociaciones de consumidores constituidas y reconocidas a la suma de **SESENTA Y SEIS MIL CIENTO OCHENTA BALBOAS CON 00/100 (B/.66,180.00)**, cifra cónsona con lo dispuesto en el citado artículo 109 de la Ley 45 del 31 de octubre del 2007, en la medida que no excede el diez por ciento (10%) del presupuesto anual de divulgación y publicidad de la Autoridad.

Que de acuerdo a la Resolución No. A-103-2015 del 19 de noviembre de 2015, mediante la cual se aprueba el Manual de Procedimiento para Asignación de Fondos a favor de las asociaciones de consumidores constituidas y reconocidas, conforme al artículo 109 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2001, se establece que las asociaciones de consumidores interesadas o con intención de participar deberán presentar dentro del término establecido su declaración de interés de participar para optar por la asignación de fondos.

Que una vez culminada la fase para declarar su interés de participar por asignación de fondos, la asociación de consumidores deberá cumplir con la presentación del plan, programa o proyecto, siguiendo la estructura establecida en el artículo 5 para tal fin en la Resolución No. A-103-2015 del 19 de noviembre de 2015.

Que mediante Resolución No. A-107-2015, se resolvió **“ORDENAR LA CORRECCIÓN del proyecto propuesto por la Asociación de Consumidores: INSTITUTO DE ESTUDIOS Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR (INDECON) denominado: “PROYECTO DE DESARROLLO EDUCATIVO INTEGRAL – GUIA PRACTICA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – PRESENTACIÓN DE DENUNICA O QUEJAS, EL ABC DEL CONSUMIDOR” en los siguientes aspectos de estructura:**

**Presentación del proyecto.** Debe señalar en la presentación la población que se impactará y que áreas Geográficas se van a cubrir.

**Antecedentes.** Explicar dónde y cómo se origina el proyecto (esfuerzos y dificultades que han existido en el área y la temática de intervención del proyecto).

**Metodología.** Indicar la distribución específica de la Guía Práctica de Protección al Consumidor, Edición 2016.

**Cronograma.** El desarrollo del proyecto debe estar distribuido en 10 meses, el cronograma debe adaptarse de enero a octubre del 2016, así como debe incorporarse comunicación del MEDUCA que avale el mecanismo de distribución de la Guía.

**Presupuesto.** Es necesario presentar las cotizaciones que sustenten el presupuesto aportado, teniendo en cuenta las directrices indicadas en el artículo quinto, numeral 9 de la Resolución No. A-103-2015 del 19 de noviembre de 2015. La guía titulada Guía Práctica de Protección al Consumidor, Edición 2016, presentado como proyecto, en adición a lo anterior debe adecuar los siguientes aspectos:

- ✓ Utilización del logo institucional de ACODECO y página web actualizados, así como incorporación de las redes sociales de ACODECO. para este fin el Departamento de Educación a través de la sección de Diseño Gráfico facilitará las imágenes autorizadas correspondientes.
- ✓ Corregir la información proporcionada en la página 10 de la Guía Práctica de Protección al Consumidor en relación a la cuantía.
- ✓ Actualizar los números de teléfonos de las Oficinas Regionales de ACODECO.
- ✓ Actualizar la información relacionada al nombre y logo APC Buró, S.A.
- ✓ Actualizar la información relacionada a Superintendencia de Bancos de Panamá
- ✓ Actualizar el logo institucional y la información relacionada a Superintendencia de Seguros y Reaseguros.
- ✓ Identificar correctamente la “Dirección de Empresas Financieras”
- ✓ En el Formulario de Quejas de Jubilados, actualizar las fechas de acuerdo a la edición presentada.
- ✓ El material propuesto no debe contener faltas ortográficas.”

Que vencido el término correspondiente, la asociación de consumidores **INSTITUTO DE ESTUDIOS Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR (INDECON)** presento en tiempo oportuno las subsanaciones.

Que la Resolución No. A-103-2015 del 19 de noviembre de 2015 establece que “De presentarse su corrección será sometida la nueva propuesta a evaluación” por lo

cual la Comisión Evaluadora de Asociaciones de Consumidores realizan las siguientes observaciones finales:

*“A) Educación:*

*De acuerdo a la revisión del proyecto, Guía Práctica de Protección al Consumidor, Edición 2016, presentado como proyecto consideramos han cumplido con todas las correcciones señaladas en dicha resolución, por lo que recomendamos la aprobación del proyecto presentado a nuestro departamento.*

*B) Administración:*

*De acuerdo a la revisión del proyecto y las correcciones presentadas la Dirección de Administración y Finanzas considera no objetar la asignación de fondos que incluye como propuesta a realizar el proyecto la guía práctica de protección al consumidor Edición 2016, presentado por la asociación de consumidores INDECON.*

*C) Auditoría:*

*De acuerdo las observaciones realizadas por los departamentos de Educación y Dirección administrativa y la documentación revisada, nuestra oficina no encuentra objeción para la asignación de fondos a las asociaciones de consumidores INDECON, para el periodo 2016”*

Que la Resolución No. A-103-2015 del 19 de noviembre de 2015 establece que de “no poderse asignar los fondos en base a la solicitado, ACODECO procurará que la asignación sea equitativa en torno a lo pedido por el conjunto de las asociaciones de consumidores que sometieron algún plan, programa o proyecto y que hubieren cumplido con lo establecido en el ARTÍCULO PRIMERO y el ARTÍCULO SEGUNDO, dentro de los términos previamente establecidos”

Por todo lo antes expuesto,

**RESUELVE:**

**PRIMERO: APROBAR** el proyecto propuesto por la Asociación de Consumidores: **INSTITUTO DE ESTUDIOS Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR (INDECON)** denominado: “**PROYECTO DE DESARROLLO EDUCATIVO INTEGRAL – GUIA PRACTICA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – PRESENTACIÓN DE DENUNICA O QUEJAS, EL ABC DEL CONSUMIDOR”**

**SEGUNDO: ASIGNAR** la suma de **DIECISIETE MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y SIETE CON 00/100 (B/.17,837.00)** de la partida presupuestaria No. 114.0.3.001.00.01.639, a favor de la Asociación de Consumidores **INSTITUTO DE ESTUDIOS Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR (INDECON)**, a fin de que dicha suma de dinero sea destinada en su totalidad al proyecto denominado “**PROYECTO DE DESARROLLO EDUCATIVO INTEGRAL – GUIA PRACTICA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – PRESENTACIÓN DE DENUNICA O QUEJAS, EL ABC DEL CONSUMIDOR”**.

**TERCERO: DESEMBOLSAR** la suma asignada de manera fraccionada, de la siguiente forma: **SIETE MIL CIENTO TREINTA Y CUATRO CON 80/100 (B/.7,134.80)** al 31 de marzo del 2016; **SIETE MIL CIENTO TREINTA Y CUATRO CON 80/100 (B/.7,134.80)** al 31 de julio de 2016 y **TRES MIL QUINIENTOS SESENTA Y SIETE CON 40/100 (B/.3,567.40)** al 30 de septiembre de 2016, lo que hace un total de **DIECISIETE MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y SIETE CON 00/100 (B/.17,837.00)**.

**CUARTO:** El INSTITUTO DE ESTUDIOS Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR (INDECON) deberá presentar al Departamento de Tesorería de la ACODECO dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Resolución, los siguientes documentos:

1. Formulario de presentación de cuenta;
2. Copia de Resolución de aprobación del proyecto;
3. Paz y Salvo de la Dirección General de Ingresos, vigente; y,
4. Paz y Salvo de la Caja de Seguro Social, vigente.

El INSTITUTO DE ESTUDIOS Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR (INDECON) deberá presentar reporte sobre ejecución del plan, programa o proyecto de acuerdo al siguiente cronograma:

1. El 30 de abril: reporte que comprende el mes de marzo
2. El 31 de agosto: reporte que comprende de abril a julio
3. El 30 de noviembre: reporte que comprende todos los gastos de las actividades programadas y el informe de gastos suscrito por contador público autorizado, en el que se acredite que los servicios y actividades contratadas conforme los planes, programas o proyectos aprobados, se realizaron en el periodo estipulado.

Los documentos que deben presentarse en el reporte de ejecución son:

1. Declaración jurada suscrita por el representante legal de la asociación de consumidores y en el caso de que el proyecto fuere en conjunto de dos o más asociaciones deberá estar firmada por los representantes de cada asociación, indicando la culminación de la fase y si se cumplió con lo programado.
2. Factura fiscal cuya fecha debe coincidir con los plazos de los desembolsos. En ausencia de factura fiscal deberá aportarse en adición a la factura, certificación de no contribuyente, que sustente que se realizaron las actividades o servicios programados y que fueron pagados.
3. Informe de gastos suscrito por Contador Público Autorizado en el que se acredite que los servicios o actividades contratadas conforme los planes, programas o proyectos aprobados, se realizaron en el periodo estipulado. Este informe abarcará la totalidad del proyecto y su presentación debe realizarse con el último reporte de ejecución.

Las causales de suspensión o cancelación de la asignación de fondos son:

1. No presentar en término los reportes de ejecución.
2. Incumplimiento de los programas o proyectos.
3. No aplicar normas y sistemas adecuados para el control administrativo y financiero.
4. Disolución de la asociación beneficiada.
5. Utilización de los fondos para fines distintos a los solicitados y aprobados.
6. Por la obtención de lucro en razón de los fondos transferidos.
7. Por la pérdida de la personería jurídica de la asociación ordenada por la autoridad competente.
8. Por presentar información o documentación falsa o incorrecta, en cualesquiera de los trámites que conlleven el otorgamiento de los fondos solicitados.
9. Por restricciones presupuestarias ordenadas de conformidad con las normas que rigen el Presupuesto General del Estado.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Ley 45 del 31 de octubre del 2005; Resolución No. A-103-2015 del 19 de noviembre de 2015, que aprueba el Manual de Procedimiento para Asignación de Fondos a favor de las asociaciones de consumidores constituidas y reconocidas.

**Notifíquese y Cúmplase,**

*[Handwritten Signature]*  
**OSCAR GARCÍA CARDOZE**  
 Administrador



*[Handwritten Signature]*  
**AIDA SOTO**  
 Secretaria General Encargada

En la ciudad de Panamá, siendo las 10:30AM  
 de la MAÑANA del día 16  
 de MARZO de 2016  
 Notifiqué a INDECON  
 de la Resolución A-194/2016  
 .... [Handwritten Signature]  
 Firma