



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CUARTO INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL AÑO 2017

OCTUBRE - DICIEMBRE 2017

Oscar García Cardoze
Administrador

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), presenta el cuarto informe trimestral de gestión institucional del año 2017.

Con la información recopilada queremos dar cuenta de la labor realizada por esta institución en el 2017 y los aspectos destacados, dando cumplimiento a las metas establecidas por la administración.

I. CONTROL DE PRECIOS

Continuando con las verificaciones de control de precios, en los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2017, a nivel nacional, se han verificado un total de 3,486 agentes económicos tanto en control de precios como, en márgenes de comercialización, con multas con valor de B/. 94,055.00.

Durante estos tres meses, (octubre, noviembre y diciembre) se realizaron 1,873 visitas a los comercios para verificar los precios toques y para verificar el cumplimiento de los márgenes de comercialización, se visitaron 1,613 comercios, resultando con mayor cantidad de anomalías los precios toques, imponiendo multas con valor de B/.59,425.00.

VERIFICACIONES REALIZADAS Y MULTAS IMPUESTAS, EN DIFERENTES AGENTES ECONÓMICOS, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, SEGÚN TRIMESTRE

AÑO: 2017

DETALLE	I° -TRIMESTRE	II° -TRIMESTRE	III° -TRIMESTRE	IV° -TRIMESTRE	TOTAL ANUAL
TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VERIFICADOS	4,830	4,646	4,548	3,486	17,510
Verificaciones Por Control de Precios	3,068	2,663	2,454	1,873	10,058
Con Anomía	451	503	622	427	2,003
Sin Anomía	2,617	2,160	1,832	1,446	8,055
Verificaciones Por Margen de Comercialización	1,762	1,983	2,094	1,613	7,452
Con Anomía	131	170	217	108	626
Sin Anomía	1,631	1,813	1,877	1,505	6,826
TOTAL DE MULTAS	103,150.00	121,675.00	136,055.00	94,150.00	455,030.00
Valor de Multa Control de Precios (B/.)	72,250.00	74,725.00	85,180.00	59,425.00	291,580.00
Valor de Multa Margen de Comercialización (B/.)	30,900.00	46,950.00	50,875.00	34,725.00	163,450.00

Fuente: ACODECO

Al comparar los dos últimos trimestres del 2017, se observa que hubo una disminución del 23% en el total de verificaciones realizadas, entre el cuarto trimestre versus el tercer trimestre, ya que en el tercer trimestre se realizaron 4,548 y en cuarto trimestre 3,486, debido a que en los meses de noviembre y especialmente en diciembre se estuvo participando en operativos especiales de fin de año.

II. QUEJAS RECIBIDAS

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS

AÑO: 2017

TIPO DE LEY	2017			2017 Trimestre 3	2017			2017 Trimestre 4	Variación % trimestral
	Julio	Agosto	Septiembre		Octubre	Noviembre	Diciembre		
Quejas recibidas por Ley 45 de 2007	346	334	287	967	381	268	303	952	-1.55
Quejas recibidas por Ley 6 de 1987	8	15	4	27	10	14	9	33	22.22
Quejas recibidas por Ley 24 de 2002	28	30	26	84	32	29	18	79	-5.95
Quejas recibidas por Ley 134 de 2013	0	1	0	1	0	0	0	0	0.00
Quejas de Agente Económico Responsable (AER)	35	36	47	118	27	31	45	103	-12.71
TOTAL	417	416	364	1,197	450	342	375	1,167	-2.51

® Datos revisados

Fuente: ACODECO

Para el cuarto trimestre de 2017 se han resuelto 868 quejas por un monto total de B/. 10,330,456.50 a favor del consumidor.

III. MULTAS IMPUESTAS Y RECAUDACIONES

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
CUADRO DE SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA LEY 45 DE 2007, LEY 6 DE 1987, LEY 24 DE 2002, LEY 134 DE 2013, AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER) Y CONTROL DE PRECIOS

CUARTO TRIMESTRE 2017

DETALLE	VALOR DE SANCIÓN (B/.)		
	2017 Trimestre 3	2017 Trimestre 4	Variación % trimestral
Nacional ®	714,115.00	494,632.00	-30.73

® Datos revisados

Fuente: ACODECO

RECAUDACIÓN DE MULTAS POR PROVINCIA
TESORERIA, JUEZ EJECUTOR Y CONTROL DE PRECIO
CUARTO TRIMESTRE- 2017

REGIONAL	2017 Trimestre 3	2017 Trimestre 4	VARIACIÓN % TRIMESTRAL
Bocas del Toro	19,308.75	11,121.25	-42.4
Chiriquí	33,786.50	23,547.50	-30.3
Darién	0.00	0.00	...
Coclé	21,325.90	23,894.40	12.0
Colón	19,890.00	12,730.00	-36.0
Herrera	12,033.50	20,989.50	74.4
Los Santos	20,405.25	14,143.00	-30.7
Panamá	354,294.57	318,611.87	-10.1
Panamá Oeste	22,624.50	25,111.50	11.0
Panamá Este	26,084.50	20,150.00	-22.8
Veraguas	15,339.00	15,913.00	3.7
TOTAL	545,092.47	486,212.02	-10.80

Nota: Incluyen multas cobradas por Ley 45, Ley 24 (Historial de Crédito), Ley 81 (Tarjetas de Crédito) y Control de Precio.

Fuente: ACODECO

**RECAUDACIÓN DE MULTAS POR PROVINCIA LEY 6ta DE JUBILADOS
CUARTO TRIMESTRE -2017**

PROVINCIA	2017 Trimestre 3	2017 Trimestre 4	VARIACIÓN % TRIMESTRAL
Bocas del Toro	50.00	250.00	400.0
Chiriquí	425.00	50.00	-88.2
Darién	0.00	0.00	...
Coclé	350.00	700.00	100.0
Colón	800.00	200.00	-75.0
Herrera	250.00	850.00	240.0
Los Santos	1,930.00	840.00	-56.5
Panamá	11,495.00	17,180.00	49.5
Panamá Oeste	350.00	1,050.00	200.0
Panamá Este	550.00	425.00	...
Veraguas	150.00	50.00	-66.7
TOTAL	16,350.00	21,595.00	32.1

Fuente: ACODECO

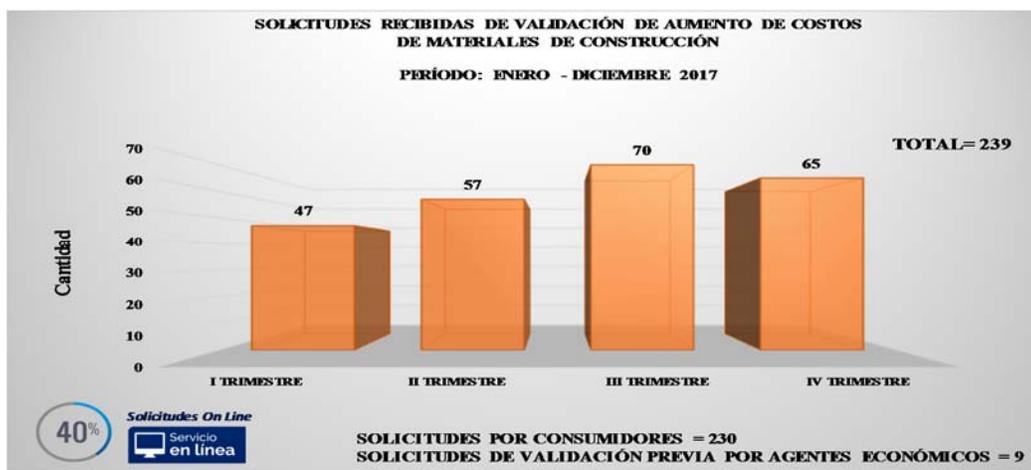
**RECAUDACIÓN DE MULTAS POR PROVINCIA LEY 134 DE DISCAPACITADOS
CUARTO TRIMESTRE -2017**

PROVINCIA	2017 Trimestre 3	2017 Trimestre 4	VARIACIÓN % TRIMESTRAL
Bocas del Toro	0.00	0.00	...
Chiriquí	0.00	0.00	...
Darién	0.00	0.00	...
Coclé	0.00	0.00	...
Colón	0.00	0.00	...
Herrera	0.00	0.00	...
Los Santos	0.00	0.00	...
Panamá	0.00	300.00	...
Panamá Oeste	0.00	0.00	...
Panamá Este	0.00	0.00	...
Veraguas	0.00	0.00	...
TOTAL	0.00	300.00	...

Fuente: ACODECO

IV. AHORROS PARA EL CONSUMIDOR EN EL COSTO DE VIVIENDAS NUEVAS

La Unidad de Análisis de Aumentos de Costos (UAAC) de la Dirección Nacional de Libre Competencia (DNLC) de la ACODECO recibió en el año 2017 un total de doscientos treinta (230) solicitudes de validación por parte de consumidores, un 60% de estas solicitudes fueron de consumidores que se acercaron personalmente a las oficinas de ACODECO a solicitar validación de aumento de materiales de construcción y un 40% de los consumidores utilizaron nuestro servicio vía web, ahorrándose tiempo y costos de transporte. Solicitudes de validaciones previa se recibieron nueve (9) por parte de los agentes económicos en el 2017.



En el cuarto trimestre los consumidores han recibido notificaciones de aumentos de precios de materiales de construcción por parte de las promotoras por un monto total de B/. 413,059.10 de los cuales la ACODECO ha validado un monto de B/. 193,133.06 es decir que un 57% de los incrementos de costos fueron validados, dando como resultado un ahorro para los consumidores de B/. 219.158.43.

VALIDACIÓN DE CÁLCULO DE INCREMENTO DE PRECIOS DE LAS VIVIENDAS POR ALZA EN EL COSTO DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN POR TRIMESTRE

AÑO: 2017

Detalle por Trimestres	Incremento de costos comunicado por el Agente Económico B/.	Incremento de costos validado por la DNLC B/.	Porcentaje de Costos Validados	Ahorro en Balboas
I Trimestre	84,641.62	45,507.46	55%	39,134.16
II Trimestre	269,993.42	122,442.98	45%	147,550.44
III Trimestre	450,192.03	90,644.24	19%	359,547.79
IV Trimestre	413,059.10	193,133.06	57%	219,926.04
TOTAL ®	1,217,886.17	451,727.74	42%	766,158.43

® Datos revisados

Nota: Esta información considera en el primer trimestre los expedientes que estuvieron en trámite en el 2016 y culminaron su proceso en enero, febrero y marzo del 2017.

Fuente: ACODECO

En resumen, para el año 2017 el incremento comunicado por los agentes económicos a los consumidores fue de B/. 1,217,886.17, de los cuales ACODECO validó un monto total de B/. 451,727.74, es decir que un 42% de los incrementos fueron validados, dando como resultado un ahorro para los consumidores de B/. 766,158.43.

V. LOGROS DESTACADOS 2017

- **ACODECO es ahora competente para validar otros aumentos**

La ACODECO desarrolló la resolución No. A-096-17 del 12 de diciembre de 2017 mediante la cual se establece el procedimiento para verificar los ajustes en el precio de venta de construcciones residenciales nuevas por incrementos distintos al aumento en los costos de materiales de construcción. Lo anterior, se debió a la identificación de posible indefensión para los consumidores en los aumentos de precios en unidades inmobiliarias, debido a que no obedecían únicamente a costos por materiales de construcción, sino en mano de obra y otros costos que se establecen en dichos contratos. La UAAC verificará no solo los ajustes en el precio de venta de construcciones residenciales nuevas por aumentos por materiales de construcción, sino también por otros costos notificados por las inmobiliarias a los consumidores.

- **Unidad Móvil de Capacitación**

A través de las diferentes técnicas de comunicación el Departamento de Educación realiza una serie de actividades educativas con el propósito de formar en los consumidores una conciencia crítica para que actúe de forma responsable en la toma de decisiones en el mercado.

ACODECO cuenta recientemente con una Unidad Móvil de Capacitación, equipada con equipos de multimedia de alta tecnología. A través de este equipo rodante se amplía la cobertura del programa de orientación y capacitación, tanto a consumidores como a proveedores, el cual nos permitirá llegar a más comunidades para empoderar al consumidor en el conocimiento de sus deberes y derechos y esté mejor preparado para la toma de decisiones en el mercado de bienes y servicios. También para que los proveedores conozcan sus obligaciones de forma tal que se promuevan relaciones de consumo más equilibradas.

- **ACODECO es galardonada durante la Premiación de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG)**

La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) realizó la entrega del VII Premio a la Innovación Gubernamental. Esta premiación se realiza anualmente para incentivar el desarrollo de herramientas tecnológicas en las entidades gubernamentales, con el fin de brindar un mejor servicio a la ciudadanía. En esta ocasión, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) fue premiada en la categoría Indicadores de Gobierno Digital, que son los que permitirán medir el nivel de madurez y el avance en Gobierno Digital de las instituciones del Estado.

- **Tablero de Multas**

Otro avance tecnológico que ha incorporado la ACODECO, tanto a su página web como a su aplicación móvil disponible para equipos *Android* e *iOS*, es un Tablero de Multas en el que se detallan las multas impuestas en primera instancia por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, por incumplir leyes cuya fiscalización es competencia de nuestra institución. Estas son: Protección al Consumidor (Ley 45 de 2007), Control de Precios (Decreto Ejecutivo 165 de 2014 y sus modificaciones), Historial de Crédito (Ley 24 de 2002), Uso indebido de cilindro de gas (Decreto de Gabinete 16 de 2014), Beneficios para jubilados, pensionados y tercera edad (Ley 6 de 1987) y Beneficios económicos para personas con discapacidad (Ley 134 de 2013). Este tablero muestra únicamente las multas impuestas en primera instancia y se espera incorporar antes de que termine el año, las multas por desacato; posteriormente se crearán otros tableros con las multas de segunda instancia, de juzgado ejecutor y tesorería.

- **Programa de Evaluación del Desempeño**

Un logro significativo para la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia ha sido la aplicación del *Programa de Evaluación del Desempeño y Rendimiento* proceso por el cual se evalúa y califica el trabajo de los servidores públicos. Durante este proceso, de una manera íntegra, sistemática y continua, los Jefes o Superiores Inmediatos, valoran y califican el conjunto de las actitudes, comportamiento laboral y el rendimiento del servidor público en términos cuantitativos y cualitativos de producción en sus asignaciones. La evaluación se desarrolló en el período comprendido de 1 de marzo de 2016, al 28 de febrero de 2017 y fue aplicada en ese momento sólo a (440) funcionarios, sujetos de evaluación por ejercer puestos de Carrera Administrativa o, en su defecto cumplieran con el tiempo mínimo de (6) meses, laborando en la institución.

- **Logros de las Oficinas Regionales**

Oficina Regional de ACODECO Herrera, en febrero de 2017, se renovó y se anexó un nuevo local para la ubicación de los diferentes instrumentos y equipos técnicos que utiliza el grupo interprovincial de Metrología, el cual está haciendo una gran labor de verificación a los agentes económicos de Herrera, Los Santos, Coclé, Veraguas, Bocas del Toro y Chiriquí, velando por el cumplimiento de las normas y parámetros establecidos en los Reglamentos Técnicos, para garantizar buenos servicios y mejores productos a los consumidores.

Oficina Regional de Coclé, con mejores facilidades para el consumidor interiorano, el 17 de noviembre de 2017 se reubicó la oficina regional de Coclé, está situada en Plaza La Sorpresa Mall, en la ciudad de Penonomé, capital de la provincia, que marca el centro del país como punto estratégico, no solo logísticamente, sino también como la puerta comercial del interior del país.

Oficina Regional de ACODECO Panamá Oeste, fue reubicada y se encuentra situada específicamente en la parte alta del edificio del Registro Público, en la Avenida Libertador, Sector El Harino, Corregimiento de Barrio Balboa, Distrito de La Chorrera, frente a la Policía Nacional y el Parque Libertador. Esta oficina, la cual cuenta con mayor espacio, permite mejor atención a los visitantes. Para ACODECO, Panamá Oeste, sigue siendo un importante polo de desarrollo, gracias a la creciente cifra de establecimientos que engrosa el mercado en sus cinco distritos que la compone, números que también amplían el radio de verificaciones apoyados con un módulo en Westland Mall y el SERMAC de San Carlos.

Oficina Regional de ACODECO Panamá Norte, la población de Ciudad Bolívar, Las Cumbres, Chilibre, Ernesto Córdoba y otras localidades ubicadas al norte de la capital panameña, tendrán a su disposición las oficinas de ACODECO, que fue inaugurada el 29 de diciembre de 2017, en el Centro Comercial Villa Zaita Mall.

Las razones para disponer de los servicios en esta área se deben, no solo a la creciente población con nuevos desarrollos inmobiliarios, sino el acortar distancias entre las autoridades y los consumidores. Entre los servicios que prestará esta sede local, además de la recepción de quejas, se destacan: validaciones de costos de materiales de construcción y la colaboración con escuelas del área sobre protección al consumidor, entre otras acciones de competencia de la ACODECO.

Las nuevas instalaciones en Panamá Norte, son parte de la programación de mejoramiento de infraestructuras dispuestas al público y es la sexta, tras las Regionales de Colón, Panamá Este, Herrera, Panamá Oeste y Coclé que han sido remozadas o reubicadas durante la presente administración.

- **Conferencia Anual COMPAL III 2017**

Con la participación de 40 delegados de distintas agencias de protección al consumidor y de competencia, de América Latina, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), tuvo el honor de ser la anfitriona de la conferencia anual del Programa de Fortalecimiento de Instituciones y Capacidades en el área de Políticas de Competencia y Protección al Consumidor (COMPAL) de la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), la cual se realizó los días 30 y 31 de marzo de 2017, en ciudad de Panamá. COMPAL es un programa que promueve sistemas sostenibles de competencia y de protección al consumidor, fortaleciendo las instituciones relevantes y fomentando una mejor comprensión de los beneficios de la competencia.

- **Panamá asume la Presidencia Pro-Témpore de CONCADECO**

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) participó en la sexta reunión de la Secretaría Ejecutiva del Consejo de Ministros de Salud de Centroamérica y República Dominicana (SE-COMISCA) y los titulares del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO), la cual se realizó el 29 de marzo de 2017 en la ciudad de Panamá. Sus principales objetivos fueron definir las principales líneas de acción para el trabajo intersectorial establecido entre los Ministerios de Salud y las instituciones integrantes del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor tendientes a promover un consumo saludable y seguro de alimentos en la Región SICA y fortalecer el funcionamiento del CONCADECO como organismo especializado del Sistema de Integración Centroamericana.

- **Convenio para prevenir la colusión en Compras Estatales firmado entre ACODECO y la Procuraduría de la Administración**

El día 25 de enero de 2017, la **Procuraduría de la Administración** y la **ACODECO**, las máximas autoridades de ambas institución firmaron un Convenio de Colaboración mutua con el fin de establecer un marco de referencia para la colaboración y coordinación entre las entidades con fines de facilitar el mutuo intercambio de información y/o documentación que pueda contribuir en la identificación de hechos o condiciones que limiten la libre competencia económica y la libre concurrencia en las compras públicas que realice la Procuraduría de la Administración, así como su prevención, preservando siempre el interés superior de los consumidores.

- **Convenios Internacionales**

Compromiso de cooperación entre la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de Argentina y la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia de Panamá. Dentro del marco del XI FORO IBEROAMERICANO DE AGENCIAS GUBERNAMENTALES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (FIAGC), celebrado en la Ciudad de Mendoza, Argentina, el jueves 21 de septiembre de 2017, tuvo lugar la firma del Documento de Compromiso de los Lineamientos para la Coordinación de Tareas y Acciones a Desarrollar en materia de Protección al Consumidor entre ACODECO, representada en el acto por su Administrador, el Licdo. Oscar García Cardoze, y la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor; representada por su Director, Fernando Blanco Muíño.