



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CUARTO INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL OCTUBRE- DICIEMBRE 2016

Oscar García Cardoze
Administrador

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), presenta el cuarto informe trimestral de gestión institucional para el año 2016.

Con la información recopilada queremos dar cuenta de la labor realizada por esta institución y los aspectos destacados en este periodo, dando cumplimiento a las metas trazadas por la Administración para el año 2016.

I. CONTROL DE PRECIOS

Continuando con las verificaciones de control de precios, en los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2016, a nivel nacional, se verificaron un total de 5,021 agentes económicos tanto en control de precios como, en márgenes de comercialización, con multas con valor de B/. 94,650.00.

La verificación por control de precios refleja mayor cantidad de visitas, con 3,510, resultando con anomalías 400 (11.4%) comercios y sin anomalías 3,110 (88.6%), imponiendo multas con valor de 63,200.00.

En relación a márgenes de comercialización, en las verificaciones realizadas, durante estos tres últimos meses del año, 153 (10.1%) comercios han resultado con anomalías y 1,358 (89.9%) sin anomalías, imponiendo multas con valor de B/. 31,450.00.

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

PERIODO: I°, II°, III° y IV° TRIMESTRE 2016

DETALLE	I° -TRIMESTRE 2016	II° -TRIMESTRE 2016	III° -TRIMESTRE 2016	IV° -TRIMESTRE 2016	TOTAL
TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VERIFICADOS	3,576	4,154	7,188	5,021	19,939
Verificaciones Por Control de Precios	2,322	2,957	6,758	3,510	15,547
Con Anomía	369	769	1,401	400	2,939
Sin Anomía	1,953	2,188	5,357	3,110	12,608
Verificaciones Por Margén de Comercialización	1,254	1,197	430	1,511	4,392
Con Anomía	159	163	59	153	534
Sin Anomía	1,095	1,034	371	1,358	3,858
TOTAL DE MULTAS	64,850.00	111,650.00	296,275.00	94,650.00	567,425
Valor de Multa Control de Precios (B/.)	36,400.00	74,050.00	283,350.00	63,200.00	457,000
Valor de Multa Margén de Comercialización (B/.)	28,450.00	37,600.00	12,925.00	31,450.00	110,425

Fuente: ACODECO

Cabe destacar que en este cuarto trimestre 2016, la institución mantuvo diversos operativos Nocturnos, Navidad, etc. y debido a esto se verificaron 5,021 agentes económicos comparado a trimestres anteriores. El total de multas se reduce, lo que indica que los agentes económicos cada vez más cumplen con la normativa del Decreto Ejecutivo No. 165.

II. QUEJAS RECIBIDAS

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS POR TIPO DE LEY
NACIONAL
AÑO: 2016

TIPO DE LEY	2016			2016 Trimestre III	2016			2016 Trimestre IV	Variación % trimestral
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE		OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
Quejas recibidas por Ley 45 de 2007	389	400	310	1,099	296	257	330	883	-19.65
Quejas recibidas por Ley 6 de 1987	4	4	3	11	3	0	4	7	-36.36
Quejas recibidas por Ley 24 de 2002	35	25	26	86	20	13	10	43	-50.00
Quejas recibidas por Ley 134 de 2013	1	0	3	4	0	0	0	0	-100.00
TOTAL ®	429	429	342	1,200	319	270	344	933	-22.25

® Datos revisados.

Fuente: ACODECO

Para este trimestre 2016 se han resuelto 823 quejas, por un monto total de B/. 8,029.627.66 a favor del consumidor.

III. MULTAS IMPUESTAS Y RECAUDACIONES

CUADRO DE SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA LEY 45 DE 2007,
LEY 6 DE 1987 y LEY 24 DE 2002
AÑO: 2016

DETALLE	VALOR DE SANCIÓN (B/.)		
	2016 Trimestre III	2016 Trimestre IV	Variación % trimestral
Panamá	175,565.00	229,155.00	30.52
Regional	154,655.00	125,855.00	-18.62
TOTAL NACIONAL	330,220.00	355,010.00	7.51

® Datos revisados

NOTA: Las cifras reflejadas en regionales no incluyen Ley 6ta ni Ley 24; ya que el proceso en cuanto a estas leyes son tramitadas en Panamá.

Fuente: ACODECO

**RECAUDACIÓN DE MULTAS POR PROVINCIA
TESORERÍA, JUEZ EJECUTOR Y CONTROL DE PRECIO**

AÑO: 2016

REGIONAL	2016 Trimestre III	2016 Trimestre IV	VARIACIÓN % TRIMESTRAL
Bocas del Toro	15,140.50	10,410.50	-31.2
Chiriquí	38,093.00	16,591.50	-56.4
Darién	0.00	0.00	0.0
Coclé	24,916.75	14,955.50	-40.0
Colón	21,230.00	19,180.00	-9.7
Herrera	11,081.62	11,217.88	1.2
Los Santos	21,349.00	13,478.00	-36.9
Panamá	298,650.86	207,797.14	-30.4
Panamá Oeste	19,347.00	24,117.50	24.7
Panamá Este	19,315.00	19,120.00	-1.0
Veraguas	24,642.50	15,841.00	-35.7
TOTAL	493,766.23	352,709.02	-28.57

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
AÑO: 2016**

PROVINCIA	2016 Semestre III	2016 Semestre IV	VARIACIÓN % TRIMESTRAL
Bocas del Toro	450.00	100.00	-77.8
Chiriquí	1,355.00	100.00	-92.6
Darién	0.00	0.00	0.0
Coclé	600.00	450.00	-25.0
Colón	0.00	220.00	0.0
Herrera	0.00	50.00	0.0
Los Santos	3,100.00	150.00	-95.2
Panamá	15,900.00	8,450.00	-46.9
Panamá Oeste	230.00	50.00	-78.3
Panamá Este	75.00	200.00	100.0
Veraguas	100.00	150.00	50.0
TOTAL	21,810.00	9,920.00	-54.5

Fuente: ACODECO

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

La ACODECO ha recibido en total en el 2016, trecientas (300) solicitudes de validación por parte de los consumidores y veinte (20) solicitudes de validaciones previas por parte de los agentes económicos. En total se entregaron doscientos noventa y un (291) notas de respuestas.

**SOLICITUDES Y RESPUESTAS DE VALIDACIONES RECIBIDAS DE CÁLCULO DE
INCREMENTO DE PRECIOS DE LAS VIVIENDAS POR ALZA EN EL COSTO DE MATERIALES
DE CONSTRUCCIÓN
PERÍODO: 2016**

DETALLE	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	TOTAL
Solicitudes de validación por parte de los Consumidores	92	78	77	53	300
Solicitudes de validación previa por parte de los Agentes Económicos	2	5	7	6	20
Respuestas a las solicitudes de validación de los Consumidores	108	67	46	70	291
Respuestas a solicitudes fuera del término de 1 año de reclamación a partir del 7 de julio de 2016	0	0	8	4	12

Nota: Esta información considera en el primer trimestre los expedientes que estuvieron en trámite en el 2015 y culminaron su proceso en enero, febrero y marzo de este año y se procedió a dar respuesta a los consumidores.

Fuente: ACODECO

A partir del 7 de julio del 2016 a través de los parámetros y procedimientos establecidos en la Resolución No. A-063 de 2015 del 3 de julio de 2015, las solicitudes de verificación de aumentos en los costos de materiales de construcción regulados en la presente resolución, deberá ser presentada por el consumidor ante la Autoridad, en un término no mayor de un año después de la recepción por el consumidor de la carta de requerimiento de pago que le remita el agente económico.

De octubre a diciembre de 2016, hemos recibido de parte de consumidores un promedio mensual de 19 formularios de solicitud de validación de aumento en los costos de materiales de construcción. Se aprecia que un 18% de las solicitudes no son validadas debido a que los agentes económicos en algunos casos no presentan información o la misma es insuficiente para el análisis.

En el cuarto trimestre, la Dirección Nacional de Libre Competencia validó un monto equivalente de B/.294,493.35 es decir, un 60.3% de la totalidad notificada por el agente económico (ahorro a los consumidores de B/.271,204.36).

**VALIDACIÓN DE CÁLCULO DE INCREMENTO DE PRECIOS DE LAS VIVIENDAS
POR ALZA EN EL COSTO DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN
PERÍODO: AÑO 2016**

DETALLE POR TRIMESTRE	Incremento de costos comunicado por el Agente Económico B/.	Incremento de costos validado por la DNLC B/.	Porcentaje de Costos Validados	Ahorro en Balboas
Trimestre I	798,352.56	189,481.19	21.0%	608,871.37
Trimestre II	415,757.47	80,632.83	21.6%	335,124.64
Trimestre III	266,740.85	73,835.74	29.5%	192,905.11
Trimestre IV	565,697.71	294,493.35	60.3%	271,204.36
TOTAL	2,046,548.59	638,443.11	33%	1,408,105.48

Nota: Esta información considera en el primer trimestre los expedientes que estuvieron en trámite en el 2015 y culminaron su proceso en enero, febrero y marzo de este año.

Fuente: ACODECO

En la página web de ACODECO <http://www.acodeco.gob.pa/acodeco/proyectos.php> encontrará la Resolución N° 063 de 3 de julio de 2015, notas de respuestas a las solicitudes de validación por parte de los consumidores, requisitos para presentar una validación previa por parte de los agentes económicos, términos para la validación, entre otros. Los consumidores pueden acceder a las estadísticas y al nuevo formulario en línea en donde puede solicitar de manera remota, la validación de aumentos de materiales de construcción de su unidad inmobiliaria.

SOLICITUDES DE VALIDACIÓN DE CONSUMIDORES PERSONALMENTE Y VÍA WEB

PERÍODO: 2016

Detalle por Trimestre	Solicitudes de validación por parte de los Consumidores (Personalmente)	Solicitudes de validación por parte de los Consumidores (Vía Web)	Total
Trimestre I	72	23	95
Trimestre II	61	21	82
Trimestre III	48	22	70
Trimestre IV	39	14	53
	220	80	300

Fuente: ACODECO

V. LOGROS DESTACADOS DEL 2016

Entre los logros a destacar de nuestra gestión institucional correspondientes al 2016, se encuentran los siguientes:

- ✓ **Unidad de Notificaciones:** Se creó esta unidad para hacer más eficiente el proceso de las notificaciones y entrega de citaciones que deben gestionar los departamentos de la Dirección de Protección al Consumidor.
- ✓ **Chat en línea “Contact Center”:** Los consumidores tienen una nueva vía para hacer sus consultas y presentar quejas, a través de la cual las personas pueden comunicarse vía “chat” con un agente de la entidad. Al acceder a acodeco.gob.pa, desde un dispositivo móvil o desde una computadora, aparecerá un cintillo color verde invitándolo a comunicarse con un miembro del equipo de atención al consumidor.
- ✓ **App de ACODECO:** Se pone a disposición de la ciudadanía la aplicación móvil – ACODECO - para dispositivos con sistema Android, la cual es gratuita. El lanzamiento de esta aplicación que fue desarrollada en su totalidad por los funcionarios del Departamento de Informática, se realizó el 1 de septiembre de 2016. Entre las opciones con las que cuenta el App, tenemos las siguientes:
 - Enviar denuncias sobre verificación de productos, publicidad engañosa, faltas a la ley de jubilados y de personas con discapacidad, combustible, venta de pan, tarjetas de crédito, propinas, entre otras. Al momento de colocar la denuncia, la aplicación le solicita el nombre del negocio, dirección – la cual puede escribir o captarla con el GPS del teléfono móvil, detalle de la denuncia y hasta tomar una foto. En un solo clic puede comunicarse con nuestros agentes de Atención al Consumidor de manera gratuita y además realizar la validación de funcionarios introduciendo ya sea el número de cédula o carnet del funcionario o funcionaria.
 - Tablero de Quejas en el que puede ver los agentes económicos con mayor número de quejas, los motivos de las quejas y el monto de las mismas.
 - Canasta Básica de Alimentos, fluctuaciones de precios y el impacto de control de Precios de la canasta básica de alimentos.
 - Canasta Básica de Medicamentos (CABAMED), donde puede buscar los medicamentos genéricos y de referencia con menor y mayor precio, búsqueda se realice por provincia.
 - Se pueden consultar los requisitos para presentar una solicitud de verificación de costos de materiales de construcción.
 - Precio tope de combustibles, por provincia.
- ✓ **Servicio Municipal de Atención al Consumidor (SERMAC):** Con el novedoso SERMAC se fortalece la defensa de los consumidores con la presencia en horarios definidos de un funcionario de la ACODECO dentro de las instalaciones del Municipio, cuya función principal es de orientar y educar al consumidor. ACODECO también recibirá quejas y denuncias, incluso, se prevé la realización de audiencias in situ. Este servicio se ofrece a través de la firma de un convenio entre la ACODECO y el municipio interesado, en el que se establecen las responsabilidades de cada parte. Durante el 2016 se firmaron convenios con los municipios de Aguadulce, Bugaba, San Carlos y Soná.
- ✓ **Transparencia:** Cumplimiento de las metas convenidas con Alianza para Gobierno Abierto y ANTAI, sobre la elaboración y difusión de material relativo a uno de nuestros procedimientos, en

el proceso de conciliación. A destacar que, si bien se contaba hasta junio de 2016 para atender estos compromisos, la institución redobló esfuerzos para lograrlo un año antes, específicamente para el 30 de junio de 2016. Estos compromisos cumplidos a cabalidad implican lo siguiente:

- Evaluación de procedimientos y trámites, con requisitos y plazos establecidos.
 - Elaboración de diagramas de flujos en trípticos y cartillas.
 - Publicar trípticos y cartillas.
 - Publicación en página web de diagramas de flujos.
 - Elaboración de trípticos y cartillas en braille y videoclips con lenguaje de señas.
 - Publicación de videoclips con lenguaje de señas en páginas web.
- ✓ **Concurso de Presupuestos Abiertos:** El día 27 de julio, del presente año, participamos como invitados, al lanzamiento del Concurso “Presupuestos Abiertos”. El día 14 de diciembre de 2016, se dio a conocer a través de Telemetro los resultados sobre un Concurso denominado “Presupuestos Abiertos”, dirigido a entidades del estado, en el cual ACODECO resultó en segundo lugar y fue una de las pocas entidades que decidió aceptar el reto de la Fundación Para el Desarrollo de la Libertad Ciudadana entre otras organizaciones civiles.
- ✓ **Convenio de Cooperación entre ACODECO y la Defensoría del Pueblo,** firmado el día 13 de octubre de 2016, con el objetivo de establecer un marco de referencia para la gestión interinstitucional entre ACODECO y la Defensoría del Pueblo, con fines de facilitar campañas o gestiones conjuntas con miras a alcanzar los objetivos de cada institución en beneficio de los consumidores de nuestro país y la defensa de sus intereses.
- ✓ **Convenios Internacionales firmados en el 2016:**
- Convenio de Colaboración entre ACODECO y el Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica, logrado mediante la firma de una carta de entendimiento entre las agencias de Protección al Consumidor de ambos países durante la participación en el VI Foro Internacional de Protección al Consumidor “Nuevos Mercados, Nuevos Desafíos” y la X Reunión del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), celebrado en la ciudad de Liberia-Guanacaste, Costa Rica.
 - Convenio de Cooperación Técnica entre la Comisión Federal de Competencia Económica de los Estados Unidos Mexicanos (COFECE) y la ACODECO, firmado el 3 de octubre de 2016, con el fin de establecer las bases de colaboración entre ambas entidades, para el fortalecimiento y desarrollo institucional, mediante intercambio de experiencias sobre la aplicación de leyes de competencia, así como aquellas relacionadas con la abogacía de las políticas de competencia en sus respectivas jurisdicciones, realización de prácticas y pasantías de funcionarios, profesionales, servidores, personal y/o empleados de las agencias, realización de cursos, talleres o seminarios, entre otras modalidades de cooperación.
 - Memorando de Entendimiento entre la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) y la “Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos (PROFECO)” firmado el 11 de noviembre de 2016, en la Ciudad de Panamá y el 14 de noviembre de 2016, en la ciudad de México, con el fin de sentar las bases de cooperación mediante las cuales las entidades podrán desarrollar actividades de cooperación enfocadas a fortalecer y mejorar las políticas de orientación, protección y defensa de los consumidores, a través de las modalidades de intercambio de información.