



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

ABRIL - JUNIO 2016

Oscar García Cardoze
Administrador

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), presenta el segundo 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, con énfasis en la verificación de márgenes de comercialización de los productos incluidos en el Decreto Ejecutivo No. 165 de 1° de julio del 2014; en los meses de abril, mayo y junio del año 2016, a nivel nacional, se han verificado un total de 4,154 agentes económicos tanto en control de precios como en márgenes de comercialización, con multas con valor de B/.111,650.00.

En relación a márgenes de comercialización, en las verificaciones realizadas, durante estos tres meses del año, 163 comercios han resultado con anomalías y 1,034 sin anomalías, imponiendo multas con valor de B/.37,600.00.

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

PERIODO: I° TRIMESTRE 2016 VS II° TRIMESTRE 2016

DETALLE	I° -TRIMESTRE 2016	II° -TRIMESTRE 2016	TOTAL	% II° TRIMESTRE VS I° TRIMESTRE
TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VERIFICADOS	3,576	4,154	7,730	16.16%
Verificaciones Por Control de Precios	2,322	2,957	5,279	27.35%
Con Anomía	369	769	1,138	108.40%
Sin Anomía	1,953	2,188	4,141	12.03%
Verificaciones Por Margén de Comercialización	1,254	1,197	2,451	-4.55%
Con Anomía	159	163	322	2.52%
Sin Anomía	1,095	1,034	2,129	-5.57%
TOTAL DE MULTAS	64,850.00	111,650.00	176,500.00	72.17%
Valor de Multa Control de Precios (B/.)	36,400.00	74,050.00	110,450.00	103.43%
Valor de Multa Margén de Comercialización (B/.)	28,450.00	37,600.00	66,050.00	32.16%

Fuente: ACODECO

Al comparar los dos primeros trimestre del 2016, podemos observar, que hubo un incremento del 16% en las verificaciones realizadas, ya que en el primer trimestre, se realizaron 3,576 y en el segundo trimestre 4,154. Las multas impuestas en estos dos trimestres del año fue B/. 176,500.00.

**VERIFICACIONES REALIZADAS Y MULTAS IMPUESTAS, POR CONTROL DE PRECIOS, MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN Y TIPO DE AGENTE ECONÓMICO, SEGÚN TRIMESTRE
A NIVEL NACIONAL
PERIODO: I° TRIMESTRE 2016 VS II° TRIMESTRE 2016**

DETALLE	I° -TRIMESTRE 2016	II°- TRIMESTRE 2016	TOTAL	% II° TRIMESTRE VS I° TRIMESTRE
TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VERIFICADOS	3,576	4,154	7,730	16.16%
Verificaciones Por Control de Precios	2,322	2,957	5,279	27.35%
Supermercados	100	142	242	42.00%
Minisuper	693	648	1,341	-6.49%
Abarrotería	1,529	2,167	3,696	41.73%
Verificaciones Por Márgen de Comercialización	1,254	1,197	2,451	-4.55%
Supermercados	76	116	192	52.63%
Minisuper	74	97	171	31.08%
Abarrotería	1,104	984	2,088	-10.87%
TOTAL DE MULTAS	64,850.00	111,650.00	176,500	72.17%
Valor de Multa Control de Precios (B/.)	36,400.00	74,050.00	110,450	103.43%
Supermercados	6,300.00	16,200.00	22,500	157.14%
Minisuper	7,100.00	13,800.00	20,900	94.37%
Abarrotería	23,000.00	44,050.00	67,050	91.52%
Valor de Multa Márgen de Comercialización (B/.)	28,450.00	37,600.00	66,050	32.16%
Supermercados	16,500.00	29,750.00	46,250	80.30%
Minisuper	4,875.00	2,800.00	7,675	-42.56%
Abarrotería	7,075.00	5,050.00	12,125	-28.62%

Fuente: ACODECO

El incremento en las verificaciones, en este segundo trimestre, se dio principalmente en las verificaciones de los precios topes, y se reflejaron muchos más anomalías.

II. QUEJAS RECIBIDAS

Para el primer trimestre del 2016 según cifras revisadas, se resolvieron 783 quejas por un monto total de B/.4,553,807.83 y en el segundo trimestre 2016, se han resuelto 737 quejas por un monto total de B/.4,844,921.41 a favor de los consumidores.

**CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS POR TIPO DE LEY
NACIONAL
AÑO: 2016**

TIPO DE LEY	2016			I° -TRIMESTRE 2016	2016			II°- TRIMESTRE 2016	Variación % trimestral
	Enero	Febrero	Marzo		Abril	Mayo	Junio		
Quejas recibidas por Ley 45 de 2007	306	253	309	868	303	301	339	943	8.64
Quejas recibidas por Ley 6 de 1987	24	14	8	46	8	8	6	22	-52.17
Quejas recibidas por Ley 24 de 2002	48	24	28	100	14	51	32	97	-3.00
TOTAL	378	291	345	1,014	325	360	377	1,062	4.73

Fuente: ACODECO

III. MULTAS IMPUESTAS Y RECAUDACIONES

RECAUDACIÓN DE MULTAS POR PROVINCIA TESORERIA, JUZGADO EJECUTOR Y CONTROL DE PRECIO

AÑO: 2016

REGIONAL	2016			I° -TRIMESTRE 2016	2016			II° - TRIMESTRE 2016	VARIACIÓN % TRIMESTRAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO		ABRIL	MAYO	JUNIO		
Bocas del Toro	4,149.50	3,611.50	5,192.75	12,953.75	2,945.00	14,562.50	10,896.00	28,403.50	119.3
Chiriquí	6,620.01	9,242.50	25,763.75	41,626.26	36,570.00	31,983.50	13,485.00	82,038.50	97.1
Darién	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4,650.00	0.00	4,650.00	0.0
Coclé	5,290.26	6,871.35	5,618.10	17,779.71	8,112.50	9,494.60	8,120.00	25,727.10	44.7
Colón	892.50	1,150.00	4,042.50	6,085.00	2,612.00	5,441.50	7,445.00	15,498.50	154.7
Herrera	2,447.50	2,217.50	6,377.50	11,042.50	3,515.00	5,397.50	4,905.00	13,817.50	25.1
Los Santos	4,890.75	3,565.25	3,582.75	12,038.75	1,727.25	5,260.50	3,608.25	10,596.00	-12.0
Panamá	67,402.45	94,310.14	82,522.33	244,234.92	80,429.23	93,119.28	80,022.82	253,571.33	3.8
Panamá Oeste	12,372.50	19,416.00	21,252.50	53,041.00	4,387.50	11,853.00	8,215.00	24,455.50	-53.9
Panamá Este	5,279.00	4,132.75	7,086.50	16,498.25	7,860.00	9,921.50	7,547.50	25,329.00	53.5
Veraguas	9,060.00	8,405.25	8,072.50	25,537.75	5,350.50	5,485.50	8,106.75	18,942.75	-25.8
TOTAL	118,404.47	152,922.24	169,511.18	440,837.89	153,508.98	197,169.38	152,351.32	503,029.68	14.11

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			I° -TRIMESTRE 2016	2016			II° - TRIMESTRE 2016	VARIACIÓN % TRIMESTRAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO		ABRIL	MAYO	JUNIO		
Bocas del Toro	50.00	50.00	50.00	150.00	0.00	50.00	200.00	250.00	66.7
Chiriquí	250.00	250.00	950.00	1,450.00	800.00	800.00	350.00	1,950.00	34.5
Darién	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	150.00	0.00	150.00	0.0
Coclé	50.00	200.00	115.00	365.00	200.00	150.00	150.00	500.00	37.0
Colón	0.00	0.00	100.00	100.00	0.00	0.00	50.00	50.00	-50.0
Herrera	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	200.00	300.00	0.0
Los Santos	0.00	50.00	200.00	250.00	0.00	150.00	200.00	350.00	40.0
Panamá	1,850.00	2,000.00	10,800.00	14,650.00	2,100.00	3,650.00	1,525.00	7,275.00	-50.3
Panamá Oeste	250.00	100.00	250.00	600.00	100.00	150.00	100.00	350.00	-41.7
Panamá Este	100.00	250.00	200.00	550.00	0.00	350.00	150.00	500.00	100.0
Veraguas	0.00	50.00	150.00	200.00	50.00	50.00	450.00	550.00	175.0
TOTAL	2,550.00	2,950.00	12,815.00	18,315.00	3,250.00	5,600.00	3,375.00	12,225.00	-33.3

Fuente: ACODECO

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/.)								Variación % trimestral
	2016			I° -TRIMESTRE 2016	2016			II° - TRIMESTRE 2016	
	Enero	Febrero	Marzo		Abril	Mayo	Junio		
Panamá	36,840.00	40,290.00	39,435.00	116,565.00	60,360.00	130,715.00	155,835.00	346,910.00	197.61
Regional	11,535.00	102,367.00	25,265.00	139,167.00	181,740.00	51,070.00	66,285.00	299,095.00	114.92
TOTAL NACIONAL	48,375.00	142,657.00	64,700.00	255,732.00	242,100.00	181,785.00	222,120.00	646,005.00	152.61

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

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

La ACODECO ha recibido en el segundo trimestre, setenta y ocho (78) solicitudes de validación por parte de los consumidores. Recibimos por parte de los agentes económicos (5) cinco solicitudes de validaciones previas.

**SOLICITUDES DE VALIDACIONES RECIBIDAS DE CÁLCULO DE INCREMENTO DE
PRECIOS DE LAS VIVIENDAS POR ALZA EN EL COSTO DE MATERIALES DE
CONSTRUCCIÓN
AÑO 2016**

DETALLE POR TRIMESTRE	Solicitudes de validación por parte de los Consumidores	Solicitudes de validación previa por parte de los Agentes Económicos	Respuestas a las solicitudes de validación de los Consumidores
Trimestre I	92	2	108
Trimestre II	78	5	67
TOTAL	170	7	175

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

Se validó, un monto equivalente de B/.80,632.83, es decir, un 19.7% de la totalidad notificada por el agente económico (ahorro a los consumidores de B/.328,983.13).

**VALIDACIÓN DE CÁLCULO DE INCREMENTO DE PRECIOS DE LAS VIVIENDAS POR
ALZA EN EL COSTO DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN
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	23.7%	608,871.37
Trimestre II	409,615.96	80,632.83	19.7%	328,983.13
TOTAL	1,207,968.52	270,114.02	22.4%	937,854.50

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

De abril a junio de 2016, hemos recibido de parte de los consumidores un promedio mensual de 28 formularios de solicitud de validación de aumento en los costos de materiales de construcción. Un 54% 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 la página web de ACODECO <http://www.acodeco.gob.pa/acodeco/proyectos.php> en proyectos inmobiliarios pueden los consumidores y agentes económicos encontrar la Resolución N° 063 de 3 de

julio de 2015, notas de respuestas a las solicitudes de validación, estadísticas, video ¿Cómo llenar una solicitud de validación de aumentos en costos de materiales de construcción de una vivienda nueva?, requisitos para presentar una validación previa por parte de los agentes económico; para orientar a los agentes económicos interesados en presentar una validación previa de incremento en los costos de materiales de construcción en viviendas nuevas que están adquiriendo los consumidores.

Los consumidores tienen la posibilidad de acceder vía web al nuevo formulario en línea en donde pueden solicitar de manera remota, la validación de aumentos de materiales de construcción de su unidad inmobiliaria.

**SOLICITUDES DE VALIDACIONES DE INCREMENTO DE PRECIOS DE LAS
VIVIENDAS POR ALZA EN EL COSTO DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN
INGRESADAS PERSONALMENTE O VÍA WEB
AÑO 2016**

DETALLE POR TRIMESTRE	Solicitudes de validación por parte de los Consumidores y Agentes Económicos (Personalmente)	Solicitudes de validación por parte de los Consumidores (Vía Web)
Trimestre I	72	23
Trimestre II	61	21
TOTAL	133	44

Fuente: ACODECO

V. LOGROS DESTACADOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2016

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

- ✓ **“Contact Center” Chat en línea:** 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. Este servicio se encuentra disponible en días y horas laborables.
- ✓ **ACODECO Refuerza Protección al Consumidor desde el Municipio de San Carlos:** ACODECO y la Alcaldía de San Carlos, firman un convenio que permitirá crear el Servicio Municipal de Atención al Consumidor (SERMAC), en este distrito de la Provincia del Oeste, cerca del polo de desarrollo comercial de Coronado.

Con el novedoso Servicio Municipal de Atención al Consumidor (SERMAC), se fortalecerán la defensa de los consumidores con la presencia de un funcionario dentro de las instalaciones del Municipio, su función principal será de orientar y educar al consumidor con respecto a la Ley 45 de 2007 y la Ley 6 de 1987. ACODECO también recibirá quejas y denuncias, incluso, se prevé la realización de audiencias in sitio. Este servicio tiene como objetivos la promoción y cooperación en la participación y vigilancia de la comunidad para el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor.

- ✓ **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 este caso, referente al proceso de conciliación. A destacar que si bien se contaba hasta junio de 2017 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.
- ✓ **Elaboración de Manual de Bolsillo sobre Transparencia y Acceso a la Información:** Para el uso de los funcionarios de la entidad, así como de nuestros usuarios; se elaboró un Manual de Bolsillo sobre Transparencia y Acceso a la Información.