



## AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

### INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL ENERO - MARZO 2017

**Oscar García Cardoze**  
Administrador

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

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 establecidas por la Administración a la fecha.

#### I. CONTROL DE PRECIOS

Continuando con las verificaciones de control de precios, en los meses de enero, febrero y marzo del año 2017, a nivel nacional, se han verificado un total de 4,830 agentes económicos tanto en control de precios como en márgenes de comercialización, con multas con valor de B/. 103,150.00.

Luego de la prórroga de la vigencia del Decreto No. 165 de 1° de julio de 2014, con el Decreto No.13 del 6 de enero de 2017, por un período de seis (6) meses, a partir del 7 de enero del 2017, se intensificaron las verificaciones al cumplimiento de los precios topes, se realizaron verificaciones a 3,068 agentes económicos en Control de Precios, resultando con anomalías 451 y sin anomalías 2,617, imponiéndose multas con un valor de B/. 72,250.00.

En relación a márgenes de comercialización, en las verificaciones realizadas, durante estos tres meses del año, 131 comercios han resultado con anomalías y 1,631 sin anomalías, para un total de 1,762 agentes económicos visitados, imponiendo multas con valor de B/. 30,900.00.

**VERIFICACIONES REALIZADAS Y MULTAS IMPUESTAS, EN DIFERENTES AGENTES  
ECONÓMICOS, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, SEGÚN  
TRIMESTRE  
NACIONAL  
PERIODO: ENERO - MARZO 2017**

DETALLE	I° -TRIMESTRE 2017
<b>TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VERIFICADOS</b>	<b>4,830</b>
<b>Verificaciones Por Control de Precios</b>	<b>3,068</b>
Con Anomlía	451
Sin Anomlía	2,617
<b>Verificaciones Por Márgen de Comercialización</b>	<b>1,762</b>
Con Anomlía	131
Sin Anomlía	1,631
<b>TOTAL DE MULTAS</b>	<b>103,150.00</b>
Valor de Multa Control de Precios (B/.)	72,250.00
Valor de Multa Márgen de Comercialización (B/.)	30,900.00

**Fuente:** ACODECO

## II. QUEJAS RECIBIDAS

**AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**  
**CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS POR TIPO DE LEY**  
**NACIONAL**  
**AÑO: 2017**

TIPO DE LEY	2017			2017 Trimestre 1
	Enero	Febrero	Marzo	
Quejas recibidas por Ley 45 de 2007	338	257	360	955
Quejas recibidas por Ley 6 de 1987	1	2	10	13
Quejas recibidas por Ley 24 de 2002	15	26	22	63
Quejas recibidas por Ley 134 de 2013	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>354</b>	<b>285</b>	<b>393</b>	<b>1,032</b>

Fuente: ACODECO

Para el Primer trimestre de 2017 se han resuelto 581 quejas por un monto total de B/. 8,154,594.98 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 y LEY 24 DE 2002**  
**PRIMER TRIMESTRE 2016-2017**

DETALLE	VALOR DE SANCIÓN (B/.)		
	2016 Trimestre 1	2017 Trimestre 1	Variación % Trimestral
Nacional	255,732.00	742,492.00	190.34

Fuente: ACODECO

**RECAUDACIÓN DE MULTAS POR PROVINCIA**  
**TESORERIA, JUEZ EJECUTOR Y CONTROL DE PRECIO**  
**PRIMER TRIMESTRE 2016 - 2017**

<b>REGIONAL</b>	<b>2016 Trimestre 1</b>	<b>2017 Trimestre 1</b>	<b>VARIACIÓN % TRIMESTRAL</b>
Bocas del Toro	12,953.75	6,981.25	-46.1
Chiriquí	41,626.26	17,645.00	-57.6
Darién	0.00	0.00	0.0
Coclé	17,779.71	10,935.00	-38.5
Colón	6,085.00	22,492.50	269.6
Herrera	11,042.50	11,692.75	5.9
Los Santos	12,038.75	11,579.25	-3.8
Panamá	244,234.92	230,242.54	-5.7
Panamá Oeste	53,041.00	28,980.50	-45.4
Panamá Este	16,498.25	16,915.00	2.5
Veraguas	25,537.75	14,169.00	-44.5
<b>TOTAL</b>	<b>440,837.89</b>	<b>371,632.79</b>	<b>-15.70</b>

**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**  
**PRIMER TRIMESTRE 2016-2017**

<b>PROVINCIA</b>	<b>2016 Trimestre 1</b>	<b>2017 Trimestre 1</b>	<b>VARIACIÓN % TRIMESTRAL</b>
Bocas del Toro	150.00	0.00	-100.0
Chiriquí	1,450.00	200.00	-86.2
Darién	0.00	0.00	0.0
Coclé	365.00	250.00	-31.5
Colón	100.00	0.00	-100.0
Herrera	0.00	200.00	---
Los Santos	250.00	0.00	-100.0
Panamá	14,650.00	7,850.00	-46.4
Panamá Oeste	600.00	450.00	-25.0
Panamá Este	550.00	150.00	100.0
Veraguas	200.00	900.00	350.0
<b>TOTAL</b>	<b>18,315.00</b>	<b>10,000.00</b>	<b>-45.4</b>

**Fuente:** ACODECO

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

La Unidad de Análisis de Aumentos de Costos (U.A.A.C.) de la Dirección Nacional de Libre Competencia de la ACODECO ha recibido en este primer trimestre del año 2017, un total de cuarenta y siete (47) solicitudes de validación, un 74% 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 26% de los consumidores utilizaron nuestro servicio vía web, ahorrándose tiempo y costos de transporte.



Los consumidores han recibido notificaciones de aumentos de precios de materiales de construcción de parte de las promotoras por un monto total de B/. 76,075.79, de los cuales la ACODECO ha validado un monto de B/. 36,941.63, es decir que un 52% de los incrementos de costos fueron validados, dando como resultado un ahorro para los consumidores de B/. 39,134.16.

**VALIDACIÓN DE CÁLCULO DE INCREMENTO DE PRECIOS DE LAS VIVIENDAS POR ALZA EN EL COSTO DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN  
PERIODO: PRIMER TRIMESTRE**

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
I Trimestre	76,075.79	36,941.63	52%	39,134.16

**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 de este año.

**Fuente:** ACODECO

#### Unidad de Análisis de Aumentos de Costos y los beneficios directos al consumidor:

- ✓ ACODECO ha cumplido al 100% con los términos establecidos en la resolución No. A-063-15.
- ✓ El consumidor no tiene la necesidad de apersonarse a nuestras oficinas ya que todo el proceso de verificación y de respuesta a la solicitud se hace vía web. Representando a los consumidores ahorro de tiempo y dinero.
- ✓ Atención personalizada por un equipo de abogados y economistas.

## V. LOGROS DESTACADOS

Entre los logros a destacar correspondientes al primer trimestre de 2017, se encuentran los siguientes:

### 1. **ACODECO y Procuraduría de la Administración firman convenio para prevenir colusión en compras estatales**

Este convenio tiene como objetivo establecer mecanismos de coordinación que contribuyan a promover, proteger y garantizar la libre competencia, la erradicación de prácticas anticompetitivas y el aumento del bienestar del consumidor, así como coadyuvar en lograr una eficaz supervisión de los pliegos de cargos de bienes y servicios, son los principales objetivos que la ACODECO y la Procuraduría de la Administración acuerdan ejercer en común, tras la firma de un acuerdo de cooperación. El documento, con vigencia de tres años, cuyos signatarios son Oscar García Cardoze, Administrador de ACODECO y Rigoberto González Montenegro, Procurador de la Administración, se concretizó en vísperas de celebrarse en Panamá el Día Nacional de la Libre Competencia, el 1 de febrero.

Cabe resaltar que el convenio también destaca que la ACODECO se compromete a revisar los pliegos de cargo de actos públicos, previa notificación y publicación en el portal electrónico por parte de la Procuraduría de la Administración, cuyo monto supere la suma de un millón de balboas (B/. 1,000,000.00), así como cualquier otro acto público de relevancia de montos menores que así lo solicite ésta, a efectos de que exista una mayor concurrencia de oferentes en dichas contrataciones.

Por su parte, la Procuraduría de la Administración se compromete a remitir a la ACODECO, el resultado de cualquier acto público que considere violatorio de la Ley 45 del 2007, siendo ejemplo de ellos, pero no limitado a, precios iguales en las ofertas (colusión), precios que reflejen un patrón de comportamiento, compras repetidas de un mismo producto o servicio, supresión de ofertas o no, entrega de algunos requisitos básicos en las propuestas, proveedores independientes que participan en la reunión de homologación y posteriormente ofertan como consorcio, entre otros indicadores.

### 2. **Panamá celebró el 7º Día Nacional de la Libre Competencia el 1 de febrero de 2017**

En Panamá se conmemoró el Día Nacional de la Libre Competencia, el pasado 1 y 2 de febrero, con un Seminario Taller para actualizar al personal que trata el tema con las últimas herramientas y que actúen con la mayor eficiencia al momento de investigar e impartir justicia. El beneficio de la libre competencia se basa en una economía abierta a todos los mercados, permitiendo que el consumidor tenga gran variedad de acceso a productos o servicios.

Los participantes al seminario fueron los colaboradores de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), personal de los juzgados y tribunales especializados de comercio y profesionales, se dieron cita en el evento académico, para intercambiar experiencias.

### **3. Actividades en conmemoración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor**

- ✓ Se realizó el segundo Foro sobre temas de protección al consumidor (Millenials, El consumidor del Futuro) en el Hotel Radisson de la ciudad de Colón, el 13 de marzo.
- ✓ VII Foro de Protección al Consumidor realizado el 15 de marzo, en el hotel Trypp de Albrook. Durante esta actividad se trataron temas de interés para los consumidores, donde se proporcionó un espacio para impulsar la importancia que tienen las normas CODEX para la protección de la salud de los consumidores y para el comercio internacional de los productos alimenticios.
- ✓ El 16 de marzo, se llevó a cabo en los estacionamientos de ACODECO la actividad de “Mercadito Verde y Reciclaje” con el apoyo de la Alcaldía de Panamá. Igualmente contamos con la participación de varias instituciones públicas como Instituto de Mercadeo Agropecuario (IMA), la Autoridad de los Servicios Público (ASEP), Caja de Ahorros, Autoridad Panameña de Seguridad de Alimentos (AUPSA), Centro de Atención Ciudadana (311), Servicio de Protección Institucional (SPI), Centro de Salud de Pueblo Nuevo, SIACAP, Superintendencia de Bancos, AMPYME, Policía Nacional y Tribunal Electoral.
- ✓ El 17 de marzo, tuvo lugar una jornada de charlas dirigidas a funcionarios sobre los derechos del consumidor, control de precios, veracidad de la publicidad, entre otros temas de interés.
- ✓ Las oficinas regionales realizaron actividades locales en conmemoración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

### **4. Conferencia Anual COMPAL III 2017**

ACODECO fue anfitrión de la CONFERENCIA ANUAL DE COMPAL III 2017, en donde se recibieron a unos 40 delegados de distintas agencias Competencia y Protección al Consumidor.

COMPAL es un programa de la Conferencia de Naciones Unidas para el Comercio y Desarrollo (UNCTAD), para el fortalecimiento de capacidades e instituciones en materia de competencia y protección del consumidor en América Latina.

Los siguientes países forman parte del programa COMPAL: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay.

Los beneficiarios directos del COMPAL III son: instituciones de competencia y del consumidor; entidades ejecutoras de las políticas de competencia y de protección al consumidor (jueces y fiscales); otros organismos gubernamentales pertinentes; el sector privado (en particular, las PYME y las asociaciones empresariales); asociaciones de consumidores e instituciones académicas.