



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

### INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL ENERO-MARZO 2016

**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 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 a la fecha.

#### 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 # 165 de 1° de julio del 2014; en los primeros tres meses del año 2016, a nivel nacional, se han verificado un total de 3,576 agentes económicos tanto en control de precios como, en márgenes de comercialización, con multas con valor de B/.64,850.00.

En relación a márgenes de comercialización, en las verificaciones realizadas, durante los primeros tres meses del año, 159 comercios han resultado con anomalías y 1,095 sin anomalías, imponiendo multas con valor de B/.28,450.00.

**VERIFICACIONES REALIZADAS Y MULTAS IMPUESTAS, EN  
DIFERENTES AGENTES ECONÓMICOS, POR CONTROL DE PRECIOS  
Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN  
NACIONAL  
PERIODO: ENERO-MARZO 2016**

DETALLE	I° -TRIMESTRE 2016
<b>TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VERIFICADOS</b>	<b>3,576</b>
<b>Verificaciones Por Control de Precios</b>	<b>2,322</b>
Con Anomalía	369
Sin Anomalía	1,953
<b>Verificaciones Por Margén de Comercialización</b>	<b>1,254</b>
® Con Anomalía	159
Sin Anomalía	1,095
<b>TOTAL DE MULTAS</b>	<b>64,850.00</b>
Valor de Multa Control de Precios (B/.)	36,400.00
Valor de Multa Margén de Comercialización (B/.)	28,450.00

®Datos revisados

**Fuente:** ACODECO

## II. QUEJAS RECIBIDAS

*AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS POR TIPO DE LEY  
A NIVEL NACIONAL  
PRIMER TRIMESTRE 2016*

TIPO DE LEY	2016			2016 Trimestre 1
	Enero	Febrero	Marzo	
Quejas recibidas por Ley 45 de 2007	306	253	304	863
Quejas recibidas por Ley 6 de 1987	24	14	8	46
Quejas recibidas por Ley 24 de 2002	48	24	28	100
<b>TOTAL</b>	<b>378</b>	<b>291</b>	<b>340</b>	<b>1,009</b>

*Fuente: ACODECO*

Para el primer trimestre de 2016 se han resuelto 777 quejas por un monto total de B/. 4,293,125.00 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  
PRIMER TRIMESTRE 2016*

DETALLE	VALOR DE SANCIÓN (B/.)			2016 Trimestre 1
	2016			
	Enero	Febrero	Marzo	
Panamá	36840.00	40290.00	39435.00	116,565.00
Oficinas Regionales	11535.00	102367.00	25265.00	139,167.00
<b>TOTAL</b>	<b>48,375.00</b>	<b>142,657.00</b>	<b>64,700.00</b>	<b>255,732.00</b>

*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  
TESORERIA, JUEZ EJECUTOR Y CONTROL DE PRECIO  
PRIMER TRIMESTRE 2016*

PROVINCIA	2016			2016 Trimestre 1
	ENERO	FEBRERO	MARZO	
Bocas del Toro	4,149.50	3,611.50	5,192.75	12,953.75
Chiriquí	6,620.01	9,242.50	25,763.75	41,626.26
Darién	0.00	0.00	0.00	0.00
Coclé	5,290.26	6,871.35	5,618.10	17,779.71
Colón	892.50	1,150.00	4,042.50	6,085.00
Herrera	2,447.50	2,217.50	6,377.50	11,042.50
Los Santos	4,890.75	3,565.25	3,582.25	12,038.25
Panamá	67,402.45	94,310.14	82,522.33	244,234.92
Panamá Oeste	12,372.50	19,416.00	21,252.50	53,041.00
Panamá Este	5,279.00	4,132.75	7,086.50	16,498.25
Veraguas	9,060.00	8,405.25	8,072.50	25,537.75
<b>TOTAL</b>	<b>118,404.47</b>	<b>152,922.24</b>	<b>169,510.68</b>	<b>440,837.39</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 2015-2016*

PROVINCIA	2016			2016 Trimestre 1
	ENERO	FEBRERO	MARZO	
Bocas del Toro	50.00	50.00	50.00	150.00
Chiriquí	250.00	250.00	950.00	1,450.00
Darién	0.00	0.00	0.00	0.00
Coclé	50.00	200.00	115.00	365.00
Colón	0.00	0.00	100.00	100.00
Herrera	0.00	0.00	0.00	0.00
Los Santos	0.00	50.00	200.00	250.00
Panamá	1,850.00	2,000.00	10,800.00	14,650.00
Panamá Oeste	250.00	100.00	250.00	600.00
Panamá Este	100.00	250.00	200.00	550.00
Veraguas	0.00	50.00	150.00	200.00
<b>TOTAL</b>	<b>2,550.00</b>	<b>2,950.00</b>	<b>12,815.00</b>	<b>18,315.00</b>

*Fuente: ACODECO*

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

La ACODECO ha recibido este trimestre, ochenta y nueve (89) solicitudes de validación y validó un monto equivalente de B/.91,159.59 es decir, un 24.3% de la totalidad notificada por el agente económico (ahorro a los consumidores de B/.283,425.01).

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

<b>DETALLE</b>	<b>Trimestre I</b>
Número de casos recibidos por los consumidores	89
Incremento de costos comunicado por el promotor B/.	374,584.60
Incremento de costos validado por la DNLC B/.	91,159.59
% de Costos Validados	24.3
<b>Ahorro en Balboas</b>	<b>283,425.01</b>

De enero a marzo de 2016, hemos recibido de parte de consumidores un promedio mensual 30 formularios de solicitud de validación de aumento en los costos de materiales de construcción. Se aprecia que un 55% 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.

Para mejorar aspectos tales como la forma en que el agente económico debe entregar la información para hacer el análisis de validación de aumentos en los costos de materiales de construcción, se modificó la Resolución N° 063 de 3 de julio de 2015 “Mediante la cual se modifica la Resolución N° 042-12 del 7 de septiembre de 2012”.

En caso de una queja formal por parte del consumidor, ACODECO solicita la información necesaria al agente económico para así aplicar el método de distribución de los incrementos de costos de materiales, valorando el tiempo transcurrido entre la fecha de firma del contrato de promesa de compra y la fecha en que la obra alcanza un 80% de avance, así como el costo de los 11 materiales de construcción.

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, además estadística y el nuevo formulario en línea en donde el consumidor puede solicitar de manera remota, la validación de su unidad inmobiliaria.

#### V. LOGROS DESTACADOS

Entre los logros a destacar correspondientes al primer trimestre de 2016, se encuentran los siguientes:

1. Actividades en conmemoración del Día Mundial del Derecho del Consumidor:

- a. Misa en acción de gracias los días 13 <televisada> y 14 de marzo, en la Iglesia de Lourdes.

- b. Inauguración el día 14 de marzo, de la galería fotográfica relacionada con los derechos del consumidor y actividades artísticas en el centro comercial Los Andes Mall. Esta actividad tuvo como objetivo sensibilizar a los consumidores sobre sus derechos para que los reconozcan y exijan su cumplimiento.
  - c. VI 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, se hizo un recorrido por los avances en materia de protección al consumidor, percepción de los consumidores sobre el control de precios, perspectivas de la empresa privada para el mejoramiento de la alimentación escolar, la situación nutricional en Panamá, neuromarketing y tendencias modernas, y las asociaciones de consumidores y los avances en los derechos del consumidor
  - d. El 17 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.
  - e. Se realizó el primer Foro sobre temas de protección al consumidor en la Universidad Santa María la Antigua, Colón, el 17 de marzo.
  - f. El 18 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.
  - g. Las oficinas regionales realizaron actividades locales en conmemoración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor.
2. Inicio de operaciones de la Unidad de Notificaciones: Con esta unidad se pretende hacer más eficiente el proceso de las notificaciones y entrega de citaciones que deben gestionar los departamentos de la Dirección de Protección al Consumidor.