



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

### *TERCER INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL*

*JULIO - SEPTIEMBRE 2016*

**Oscar García Cardoze**  
Administrador

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), presenta el tercer 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 período, 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 julio, agosto y septiembre del año 2016, a nivel nacional, se han verificado un total de **7,188** agentes económicos tanto en control de precios como en márgenes de comercialización, con multas con valor de **B/.296,275.00**.

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

PERÍODO: II° y III TRIMESTRE 2016

DETALLE	II° -TRIMESTRE	III° -TRIMESTRE	TOTAL	% III° TRIMESTRE VS II° TRIMESTRE
<b>TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VERIFICADOS</b>	<b>4,154</b>	<b>7,188</b>	<b>14,918</b>	73.04%
<b>Verificaciones Por Control de Precios</b>	<b>2,957</b>	<b>6,758</b>	<b>12,037</b>	128.54%
Con Anomía	769	1,401	<b>2,539</b>	82.18%
Sin Anomía	2,188	5,357	<b>9,498</b>	144.84%
<b>Verificaciones Por Margén de Comercialización</b>	<b>1,197</b>	<b>430</b>	<b>2,881</b>	-64.08%
Con Anomía	163	59	<b>381</b>	-63.80%
Sin Anomía	1,034	371	<b>2,500</b>	-64.12%
<b>TOTAL DE MULTAS</b>	<b>111,650.00</b>	<b>296,275.00</b>	<b>472,775</b>	165.36%
Valor de Multa Control de Precios (B/.)	74,050.00	283,350.00	<b>393,800</b>	282.65%
Valor de Multa Margén de Comercialización (B/.)	37,600.00	12,925.00	<b>78,975</b>	-65.63%

Fuente: ACODECO

Luego de la prórroga de la vigencia del Decreto No. 165 de 1° de julio de 2014, con el Decreto No. 73 del 6 de julio de 2016, por un período de seis (6) meses, a partir del 7 de julio del 2016, se intensificaron las verificaciones al cumplimiento de los precios topes, se realizaron verificaciones a 6,758 agentes económicos en Control de Precios, resultando con anomalías 1,401 y sin anomalías 5,357, imponiéndose multas con un valor de B/. 283,350.00.

En relación a márgenes de comercialización, en las verificaciones realizadas, durante estos tres meses del año, 59 comercios han resultado con anomalías y 371 sin anomalías, para un total de 430 agentes económicos visitados, imponiendo multas con valor de B/12,925.00.

Al comparar el segundo y tercer trimestre del 2016, podemos observar, que hubo un incremento del 73.04% en las verificaciones realizadas, esto debido a que, en el segundo trimestre se realizaron 4,154 y en el tercer trimestre 7,188.

El incremento en las verificaciones, en este tercer trimestre, se dio principalmente en las verificaciones del cumplimiento de los precios topes, reflejándose una mayor cantidad de anomalías.

Las multas impuestas en estos dos trimestres del año fueron de **B/. 472,775.00**.

## II. QUEJAS RECIBIDAS

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

TIPO DE LEY	Trimestre 2	Trimestre 3	Variación trimestral %
Quejas recibidas por Ley 45 de 2007	944	1,097	16.21
Quejas recibidas por Ley 6 de 1987	22	11	-50.00
Quejas recibidas por Ley 24 de 2002	97	86	-11.34
Quejas recibidas por Ley 134 de 2013	2	4	100.00
<b>TOTAL <sup>®</sup></b>	<b>1,065</b>	<b>1,198</b>	<b>12.49</b>

<sup>®</sup> Datos revisados.

Fuente: ACODECO

Para el tercer trimestre del 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

#### RECAUDACIÓN DE MULTAS POR PROVINCIA TESORERIA, JUEZ EJECUTOR Y CONTROL DE PRECIO

AÑO: 2016

REGIONAL	2016 Trimestre 2	2016 Trimestre 3	VARIACIÓN TRIMESTRAL %
Bocas del Toro	28,403.50	15,140.50	-46.7
Chiriquí	82,038.50	38,093.00	-53.6
Darién	4,650.00	0.00	0.0
Coclé	25,727.10	24,916.75	-3.1
Colón	15,498.50	21,230.00	37.0
Herrera	13,817.50	11,081.62	-19.8
Los Santos	10,596.00	21,349.00	101.5
Panamá	253,571.33	298,650.86	17.8
Panamá Oeste	24,455.50	19,347.00	-20.9
Panamá Este	25,329.00	19,315.00	-23.7
Veraguas	18,942.75	24,642.50	30.1
<b>TOTAL</b>	<b>503,029.68</b>	<b>493,766.23</b>	<b>-1.84</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

AÑO: 2016

PROVINCIA	2016 Semestre 2	2016 Semestre 3	VARIACIÓN TRIMESTRAL %
Bocas del Toro	250.00	450.00	80.0
Chiriquí	1,950.00	1,355.00	-30.5
Darién	150.00	0.00	0.0
Coclé	500.00	600.00	20.0
Colón	50.00	0.00	-100.0
Herrera	300.00	0.00	0.0
Los Santos	350.00	3,100.00	785.7
Panamá	7,275.00	15,900.00	118.6
Panamá Oeste	350.00	230.00	-34.3
Panamá Este	500.00	75.00	100.0
Veraguas	550.00	100.00	-81.8
<b>TOTAL</b>	<b>12,225.00</b>	<b>21,810.00</b>	<b>78.4</b>

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./)		
	2016 Trimestre 2	2016 Trimestre 3	Variación Trimestral %
Panamá	336,260.00	170,665.00	-49.25
Regional	179,988.00	154,655.00	-14.07
<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>516,248.00</b>	<b>325,320.00</b>	<b>-36.98</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. Las cifras del segundo trimestre son revisadas por ajuste en la metodología.

**Fuente: ACODECO**

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

La ACODECO ha recibido este trimestre, setenta y siete (77) solicitudes de validación por parte de los consumidores y se recibieron siete (7) solicitudes de validaciones previas por parte de los agentes económicos.

**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	TOTAL
<b>Solicitudes de validación por parte de los Consumidores</b>	92	78	77	<b>247</b>
<b>Solicitudes de validación previa por parte de los Agentes Económicos</b>	2	5	7	<b>14</b>
<b>Respuestas a las solicitudes de validación de los Consumidores</b>	108	67	46	<b>221</b>
<b>Respuestas a solicitudes fuera del termino de 1 año de reclamación a partir del 7 de julio de 2016</b>	0	0	8	<b>8</b>

**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 julio a septiembre de 2016, hemos recibido de parte de consumidores un promedio mensual de 26 formularios de solicitud de validación de aumento en los costos de materiales de construcción. Se aprecia que un 58% 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 tercer trimestre, la Dirección Nacional de Libre Competencia validó un monto equivalente de B/.73,835.74 es decir, un 27.1% de la totalidad notificada por el agente económico (ahorro a los consumidores de B/.199,046.62).

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

<b>DETALLE POR TRIMESTRE</b>	<b>Incremento de costos comunicado por el Agente Económico B/.</b>	<b>Incremento de costos validado por la DNLC B/.</b>	<b>Porcentaje de Costos Validados</b>	<b>Ahorro en Balboas</b>
<b>Trimestre I</b>	798,352.56	189,481.19	23.7%	608,871.37
<b>Trimestre II</b>	409,615.96	80,632.83	19.7%	328,983.13
<b>Trimestre III</b>	272,882.36	73,835.74	27.1%	199,046.62
<b>TOTAL</b>	<b>1,480,850.88</b>	<b>343,949.76</b>	<b>23.2%</b>	<b>1,136,901.12</b>

**Fuente: ACODECO**

**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.

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.

**VALIDACIÓN DE CÁLCULO DE INCREMENTO DE PRECIOS DE LAS VIVIENDAS POR ALZA EN EL COSTO DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN  
SOLICITUDES PERSONALMENTE Y VÍA WEB  
PERÍODO: 2016**

<b>DETALLE</b>	<b>Trimestre I</b>	<b>Trimestre II</b>	<b>Trimestre III</b>	<b>TOTAL</b>
Solicitudes de validación por parte de los Consumidores (Personalmente)	72	61	48	<b>181</b>
Solicitudes de validación por parte de los Consumidores (Vía Web)	23	21	22	<b>66</b>
	<b>95</b>	<b>82</b>	<b>70</b>	<b>247</b>

**Fuente: ACODECO**

## V. LOGROS DESTACADOS EN EL TERCER TRIMESTRE 2016

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

- ✓ **Transparencia: Concurso de Presupuestos Abiertos:** El día 27 de julio, del presente año, participamos como invitados, al lanzamiento del Concurso “Presupuestos Abiertos”.
- ✓ **Convenios Interinstitucionales: Colaboración ACODECO y Defensoría del Pueblo:** El día 28 de julio de 2016, recibimos la visita del Dr. Alfredo Castellero Hoyos, Defensor del Pueblo, con el que se celebró una reunión con el propósito de establecer oportunidades de colaboración mutua entre entidades.
- ✓ **Convenio de Colaboración ACODECO y Costa Rica:** Durante la participación del 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; se realizó la firma de una carta de entendimiento a manera de Convenio de Colaboración entre las agencias de Protección al Consumidor de Panamá y Costa Rica, representadas por la ACODECO y el Ministerio de Economía, Industrias y Comercio, respectivamente.
- ✓ **App de ACODECO:** Agregando nuevos canales de comunicación con los consumidores, ACODECO pone a disposición de la ciudadanía, la aplicación móvil – ACODECO para dispositivos con sistema Android, la cual es gratuita, fue lanzada el 1 de septiembre de 2016. Cabe destacar que la aplicación fue desarrollada, en su totalidad, por los funcionarios del Departamento de Informática de la institución.

**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 podrá comunicarse con nuestros agentes de Atención al Consumidor de manera gratuita.
- 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 Medicamentos (CABAMED), donde puede buscar los medicamentos genéricos y de referencia con menor y mayor precio, permitiendo que la búsqueda se realice por provincia.
- Se pueden consultar los requisitos para presentar una solicitud de verificación de costos de materiales de construcción.
- Canasta Básica de Alimentos, fluctuaciones de precios y el impacto de control de Precios de la canasta básica de alimentos.
- Precio tope de combustibles, por provincia.
- Validación de funcionarios, que permite verificar si una persona es funcionario de la institución, introduciendo el número de cédula o de carnet.