



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

### INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL ENERO - MARZO 2018

**Harmodio A. Cedeño Espinosa**  
Administrador Encargado

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), presenta el primer informe trimestral de gestión institucional del año 2018.

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 2018, a nivel nacional, se han verificado un total de 3,777 agentes económicos tanto en control de precios como en márgenes de comercialización, con multas con valor de B/. **112,375.00**.

Luego de la prórroga de la vigencia del Decreto No. 165 de 1º de julio de 2014, con el Decreto No.5 del 5 de enero de 2018, por un período de seis (6) meses, a partir del 7 de enero de 2018, se intensificaron las verificaciones al cumplimiento de los precios topes, se realizaron verificaciones a 3,113 agentes económicos en Control de Precios, resultando con anomalías 590 y sin anomalías 2,523, imponiéndose multas con un valor de B/. 83,800.00.

En relación a márgenes de comercialización, en las verificaciones realizadas, durante estos tres meses del año, 80 comercios han resultado con anomalías y 584 sin anomalías, para un total de 664 agentes económicos visitados, imponiendo multas con valor de B/28,575.00.

**VERIFICACIONES REALIZADAS Y MULTAS IMPUESTAS, EN DIFERENTES AGENTES  
ECONÓMICOS, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, SEGÚN  
TRIMESTRE  
NACIONAL  
PERIODO: ENERO - MARZO 2018**

DETALLE	1º -TRIMESTRE 2018
<b>TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VERIFICADOS</b>	<b>3,777</b>
<b>Verificaciones Por Control de Precios</b>	<b>3,113</b>
Con Anomía	590
Sin Anomía	2,523
<b>Verificaciones Por Márgen de Comercialización</b>	<b>664</b>
Con Anomía	80
Sin Anomía	584
<b>TOTAL DE MULTAS</b>	<b>112,375.00</b>
Valor de Multa Control de Precios (B/.)	83,800.00
Valor de Multa Márgen de Comercialización (B/.)	28,575.00

Fuente: ACODECO

## II. QUEJAS RECIBIDAS

**AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA  
CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS  
NACIONAL  
AÑO: 2018**

TIPO DE LEY	2018			2018 Trimestre I
	Enero	Febrero	Marzo	
Quejas recibidas por Ley 45 de 2007	330	228	336	894
Quejas recibidas por Ley 6 de 1987	5	7	9	21
Quejas recibidas por Ley 24 de 2002	38	26	34	98
Quejas recibidas por Ley 134 de 2013	0	0	0	0
Quejas de Agente Económico Responsable (AER) ®	49	28	35	112
<b>TOTAL</b>	<b>422</b>	<b>289</b>	<b>414</b>	<b>1,125</b>

® Datos revisados

Fuente: ACODECO

Para el primer trimestre de 2018 se han resuelto 718 quejas por un monto total de B/. 11,773,836.47 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, LEY 24 DE 2002, LEY 134 DE 2013, LEY 81 DE 2009 Y CONTROL DE PRECIOS  
PRIMER TRIMESTRE 2017-2018**

DETALLE	VALOR DE SANCIÓN (B/.)								Variación % trimestral
	2017			2017 I Trimestre	2018			2018 I Trimestre	
	Enero	Febrero	Marzo		Enero	Febrero	Marzo		
Nacional	110,923.00	429,934.00	201,635.00	742,492.00	227,615.00	195,295.00	257,525.00	680,435.00	-8.36

Fuente: ACODECO

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

REGIONAL	PRIMER TRIMESTRE 2017 - 2018								VARIACIÓN % TRIMESTRAL
	2017			2017 Trimestre I	2018			2018 Trimestre I	
	Enero	Febrero	Marzo		Enero	Febrero	Marzo		
Bocas del Toro	2,600.00	1,635.00	2,746.25	6,981.25	5,620.00	4,232.50	3,390.00	13,242.50	89.7
Chiriquí	4,397.50	8,393.50	4,854.00	17,645.00	8,421.50	10,170.00	1,525.00	20,116.50	14.0
Darién	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	...
Coelá	4,532.50	1,761.25	4,641.25	10,935.00	8,799.55	4,578.50	4,369.30	17,747.35	62.3
Colón	10,195.00	6,915.00	5,382.50	22,492.50	4,990.00	3,690.00	1,095.00	9,775.00	-56.5
Herrera	2,449.00	3,921.25	5,322.50	11,692.75	6,460.62	4,526.18	3,758.75	14,745.55	26.1
Los Santos	5,001.00	3,271.00	3,307.25	11,579.25	3,922.50	6,150.00	4,003.00	14,075.50	21.6
Panamá	74,880.50	64,720.50	90,641.54	230,242.54	72,006.92	106,307.99	144,210.17	322,525.08	40.1
Panamá Oeste	12,297.50	10,845.50	5,837.50	28,980.50	15,845.00	6,675.00	10,410.00	32,930.00	13.6
Panamá Este	7,060.00	4,685.00	5,170.00	16,915.00	9,932.50	4,139.00	7,580.00	21,651.50	28.0
Veraguas	5,896.25	3,208.25	5,064.50	14,169.00	6,932.00	10,311.00	4,922.00	22,165.00	56.4
<b>TOTAL</b>	<b>129,309.25</b>	<b>109,356.25</b>	<b>132,967.29</b>	<b>371,632.79</b>	<b>142,930.59</b>	<b>160,780.17</b>	<b>185,263.22</b>	<b>488,973.98</b>	<b>31.57</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 2017 - 2018**

PROVINCIA	2017			2017 Trimestre I	2018			2018 Trimestre I	VARIACIÓN % TRIMESTRAL
	Enero	Febrero	Marzo		Enero	Febrero	Marzo		
Bocas del Toro	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	450.00	550.00	...
Chiriquí	0.00	50.00	150.00	200.00	250.00	150.00	0.00	400.00	100.0
Darién	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	...
Coelé	150.00	0.00	100.00	250.00	375.00	350.00	0.00	725.00	190.0
Colón	0.00	0.00	0.00	0.00	300.00	0.00	200.00	500.00	...
Herrera	0.00	0.00	200.00	200.00	350.00	0.00	150.00	500.00	150.0
Los Santos	0.00	0.00	0.00	0.00	1,400.00	0.00	450.00	1,850.00	...
Panamá	3,550.00	950.00	3,350.00	7,850.00	3,750.00	1,850.00	2,500.00	8,100.00	3.2
Panamá Oeste	100.00	350.00	0.00	450.00	750.00	400.00	100.00	1,250.00	177.8
Panamá Este	0.00	150.00	0.00	150.00	0.00	50.00	50.00	100.00	...
Veraguas	350.00	100.00	450.00	900.00	50.00	250.00	75.00	375.00	-58.3
<b>TOTAL</b>	<b>4,150.00</b>	<b>1,600.00</b>	<b>4,250.00</b>	<b>10,000.00</b>	<b>7,325.00</b>	<b>3,050.00</b>	<b>3,975.00</b>	<b>14,350.00</b>	<b>43.5</b>

Fuente: ACODECO

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

La Unidad de Análisis de Aumento de Costos (U.A.A.C.) de la Dirección Nacional de Libre Competencia de la ACODECO ha recibido en este primer trimestre del año 2018, un total de treinta y cinco (35) solicitudes de validación.

**VALIDACIÓN POR INCREMENTO EN EL PRECIO DE LAS VIVIENDAS NUEVAS POR AUMENTO EN LOS COSTOS**

**PERIODO: PRIMER TRIMESTRE 2017 - 2018**

<i>DETALLE</i>	<i>PRIMER TRIMESTRE</i>	
	<i>2017</i>	<i>2018</i>
Número de casos recibidos por los consumidores	47	35
Incremento de costos comunicado por el promotor	76,075.79	208,511.16
Incremento de costos validado por la DNLC	36,941.63	28,329.93
% de Costos Validados	52%	29%
<b>Ahorro en Balboas</b>	<b>39,134.16</b>	<b>180,181.23</b>

Fuente: ACODECO

Los consumidores han recibido notificaciones de aumento de precios en los costos de construcción de parte de las promotoras por un monto total de B/. 208,511.16 de los cuales la ACODECO ha validado un monto de B/. 28,329.93 es decir, que un 29% de los incrementos de costos fueron validados, dando como resultado un ahorro para los consumidores de B/. 180,181.23

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

- ✓ El acceso a las solicitudes de verificaciones mediante la página web ha tenido un auge importante de enero a marzo del año 2018, el 43% de los consumidores utilizaron nuestro servicio vía web, ahorrándose tiempo y costos de transporte y un 57% de estas solicitudes fueron de consumidores que se acercaron personalmente a las oficinas de ACODECO a solicitar validación de aumento de materiales de construcción, mano de obra y otros costos.

- ✓ Se realizan dos encuestas semestrales al año, con el objetivo de determinar si las “promotoras” dan respuesta satisfactoria a la **nota de validación** que ACODECO proporciona a los “consumidores” que solicitan mediante formulario, una verificación del incremento en el precio de su vivienda por el aumento en los costos de construcción del proyecto.
- ✓ Se lograron encuestar a un total de 181 consumidores que recibieron nota de la Dirección Nacional de Libre Competencia, dando como resultado lo siguiente:
  - Pregunta #1: ¿La promotora le dio respuesta satisfactoria a la nota de validación que la ACODECO le proporcionó? Un 69% de los consumidores obtuvieron una respuesta satisfactoria a la nota de validación, un 30% respondió que no fue satisfactoria y un 2% indicó que no ha recibido respuesta aún por parte de la promotora.
  - Pregunta #2: ¿Cómo fue la atención recibida en la ACODECO? Un 53% de los consumidores respondió que la atención recibida en la ACODECO fue excelente, un 40% dijo que buena, un 7% regular y un 1% no respondió.
- ✓ Difusión de la nueva resolución No. A-096-17, que permite a la Autoridad verificar los ajustes de precios de viviendas por mano de obra, en diferentes medios de comunicación social televisión y radio.
- ✓ Participación activa de la U.A.A.C. en diversos eventos fuera de la ACODECO conjuntamente con el Departamento de Educación.

## V. LOGROS DESTACADOS

Entre los logros a destacar correspondientes al primer trimestre de 2018, se encuentran los siguientes:

### 1. ACODECO lanza Programa Corporativo de Conformidad de la Normativa de Libre Competencia

El 1 de febrero de cada año se celebra en nuestro país el “Día Nacional de la Libre Competencia”, establecido mediante el Decreto Ejecutivo No. 2 de 12 de enero de 2011, creado con el objetivo de promover y desarrollar actividades de sensibilización sobre la importancia de crear una cultura de la libre competencia en la población panameña.

Establecer Programas Corporativos de Conformidad (PCC) es una función de la ACODECO según el numeral 6 del artículo 86 de la Ley 45 de 2007. Un PCC es una guía para promover la cultura de libre competencia a lo interno de los agentes económicos que desarrollan sus actividades en la República de Panamá. La guía contiene los lineamientos generales que la ACODECO estima puede contener un PCC que implemente voluntariamente un agente económico comprometido en cumplir con la normativa de libre competencia en Panamá. El PCC contiene la política adoptada por un agente económico, a través de la cual da a conocer, tanto a sus empleados como a terceros, qué conductas deben ser seguidas y cuáles son cuestionadas bajo la normativa de la libre competencia. Correctamente ejecutado, un PCC trae múltiples beneficios a los agentes económicos que lo adoptan, siendo un mecanismo eficiente y efectivo de prevención, de detección y control de daños.

La celebración del 8° Día Nacional de la Libre Competencia contó con una jornada de divulgación y sensibilización del PCC, en la que participó el licenciado Héctor Manuel Solano Ventura, de nacionalidad salvadoreña, que ejerce el cargo de oficial regional de cumplimiento de Siemens Centro América, quien compartió la experiencia y beneficios para la empresa que representa de contar con un PCC. Desde ACODECO abrigamos la esperanza que, con la puesta en vigencia de esta guía de promoción de la libre competencia, sea creciente el compromiso de la comunidad empresarial en Panamá, por desarrollar una verdadera cultura de libre competencia a lo interno de la empresa.

## **2. Actividades en Conmemoración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor**

- ✓ VIII Foro de Protección al Consumidor realizado el 15 de marzo, en el hotel Wyndham Hotel and Resorts. Durante esta actividad el tema principal fue FORTALECIENDO EL DERECHO A SER ESCUCHADO, explicando las estrategias de las instituciones que brindan al usuario/consumidor para la atención del derecho a ser escuchado con el propósito de dar una respuesta oportuna y directa a las denuncias, reclamos y consultas.
- ✓ El 16 de marzo, se llevó a cabo en los estacionamientos de ACODECO la actividad de “Mercadito Verde y Reciclaje” con el apoyo del Municipio de Panamá. Igualmente contamos con la participación de varias instituciones públicas como la Autoridad de los Servicios Público (ASEP), Superintendencia de Seguros, Superintendencia de Bancos, Autoridad Panameña de Seguridad de Alimentos (AUPSA), SIACAP, Ministerio de Superintendencia de Bancos, Tribunal Electoral.
- ✓ El 13 de marzo, tuvo lugar una jornada de charlas dirigidas a funcionarios sobre los derechos del consumidor, como presentar una queja, decisiones de los tribunales de justicia en temas de inmobiliarias, entre otros temas de interés.
- ✓ Se realizó la Exposición de Protección al Consumidor en el centro comercial Albrook Mall con el objetivo de dar a conocer al público los mecanismos que emplea la institución para defender los derechos del consumidor, participaron miembros de cada uno de los departamentos de la Dirección de Protección al Consumidor.

Las oficinas regionales realizaron actividades locales en conmemoración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor tales como programas radiales, capacitaciones sobre el derecho del consumidor, jornadas educativas, volanteo entre otras