



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

### TERCER INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL JULIO - SEPTIEMBRE 2018

**Oscar García Cardoze**  
Administrador

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), presenta el tercer 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 cumplimento 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 julio, agosto y septiembre de 2018, a nivel nacional, se han verificado un total de 3,999 agentes económicos, tanto en precios topes como en márgenes de comercialización, con multas que ascienden a un valor total de B/. 72,000.00

Mediante el Decreto Ejecutivo No. 168 de 6 de julio de 2018, se prorrogó a partir del 7 de julio de 2018 y por un período de seis (6), la vigencia del Decreto Ejecutivo No. 165 de 1° de julio de 2014.

Desde julio hasta septiembre de 2018, se han visitado 3,441 comercios para verificaciones de precios topes y 558 comercios para verificaciones de márgenes de comercialización, visitas que han resultado en multas por B/. 47,200.00 y B/. 24,800.00 respectivamente, para los comercios que infringen las disposiciones del control de precios.

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

NACIONAL  
AÑO: 2018

DETALLE	I° -TRIMESTRE	II° -TRIMESTRE	III° -TRIMESTRE
<b>TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VERIFICADOS</b>	<b>3,777</b>	<b>4,439</b>	<b>3,999</b>
<b>Verificaciones Por Control de Precios</b>	<b>3,113</b>	<b>3,875</b>	<b>3,441</b>
Con Anomía	590	669	513
Sin Anomía	2,523	3,206	2,928
<b>Verificaciones Por Margén de Comercialización</b>	<b>664</b>	<b>564</b>	<b>558</b>
Con Anomía	80	90	94
Sin Anomía	584	474	464
<b>TOTAL DE MULTAS</b>	<b>112,375.00</b>	<b>105,599.50</b>	<b>72,000.00</b>
Valor de Multa Control de Precios (B/.)	83,800.00	79,025.00	47,200.00
Valor de Multa Margén de Comercialización (B/.)	28,575.00	26,574.50	24,800.00

Fuente: ACODECO

Comparando el tercer trimestre respecto al segundo del presente año, se observa que hubo una disminución del 9.9% en el total de verificaciones realizadas, ya que en el tercer trimestre se realizaron 3,999 y en el segundo trimestre 4,439. En cuanto a las anomalías encontradas, en verificaciones de precios topes hubo una disminución del 23.3%, mientras que para las verificaciones de margen de comercialización las anomalías aumentaron en 4.4%.

Al comparar los dos primeros trimestres del 2018, se observa que hubo un aumento del 17.5% en el total de verificaciones realizadas, ya que en el primer trimestre se realizaron 3,777 y en el segundo trimestre 4,439. Las anomalías encontradas tanto en precios topes como en márgenes de comercialización aumentaron, 670 en el primer trimestre y 759 en el segundo trimestre, lo que representa un incremento del 13.3%.

## I. QUEJAS RECIBIDAS

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

TIPO DE LEY	2018 Trimestre II	2018 Trimestre III	Variación % trimestral
Quejas recibidas por Ley 45 de 2007	859	1,044	21.54
Quejas recibidas por Ley 6 de 1987	61	29	-52.46
Quejas recibidas por Ley 24 de 2002	109	157	44.04
Quejas recibidas por Ley 134 de 2013	0	0	0.00
Quejas de Agente Económico Responsable (AER)	89	112	25.84
<b>TOTAL</b>	<b>1,118</b>	<b>1,342</b>	<b>20.04</b>

Fuente: ACODECO

Para el tercer trimestre de 2018 se han resuelto 828 quejas por un monto total de B/. 9,457,640.45 a favor del consumidor.

## II. 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

##### TERCER TRIMESTRE 2018

DETALLE	VALOR DE SANCIÓN (B./)								Variación % trimestral
	2018			2018 Trimestre II	2018			2018 Trimestre III	
	Abril	Mayo	Junio		Julio	Agosto	Septiembre		
Nacional	304,790.00	351,977.00	356,614.00	1,013,381.00	350,442.00	331,235.00	304,520.00	986,197.00	-2.68

Fuente: ACODECO

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

#### TERCER TRIMESTRE - 2018

REGIONAL	2018			2018 Trimestre II	2018			2018 Trimestre III	VARIACIÓN % TRIMESTRAL
	Abril	Mayo	Junio		Julio	Agosto	Septiembre		
Bocas del Toro	3,072.50	8,581.50	4,605.00	16,259.00	5,975.00	7,690.50	6,336.00	20,001.50	23.0
Chiriquí	9,785.00	12,820.00	5,375.00	27,980.00	16,719.00	10,275.00	8,942.50	35,936.50	28.4
Darién	0.00	0.00	0.00	0.00	15,955.00	0.00	0.00	15,955.00	...
Coelá	13,176.05	7,631.80	10,101.75	30,909.60	14,092.50	9,811.50	13,549.00	37,453.00	21.2
Colón	535.00	6,520.00	9,490.00	16,545.00	6,050.00	6,105.00	4,852.50	17,007.50	2.8
Herrera	5,116.74	6,172.75	6,240.00	17,529.49	4,615.25	8,220.00	5,355.00	18,190.25	3.8
Los Santos	10,778.50	8,966.75	4,729.75	24,475.00	9,162.25	14,125.50	14,240.00	37,527.75	53.3
Panamá	122,389.32	190,293.73	171,085.16	483,768.21	198,017.63	205,358.00	117,352.50	520,728.13	7.6
Panamá Oeste	7,202.50	10,163.50	9,740.00	27,106.00	13,655.00	8,277.50	7,430.00	29,362.50	8.3
Panamá Este	3,602.50	10,050.00	7,147.50	20,800.00	4,580.00	8,157.50	10,750.00	23,487.50	12.9
Veraguas	9,032.00	9,339.00	6,800.00	25,171.00	5,846.50	11,935.00	13,222.50	31,004.00	23.2
<b>TOTAL</b>	<b>184,690.11</b>	<b>270,539.03</b>	<b>235,314.16</b>	<b>690,543.30</b>	<b>294,668.13</b>	<b>289,955.50</b>	<b>202,030.00</b>	<b>786,653.63</b>	<b>13.92</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

#### TERCER TRIMESTRE 2018

PROVINCIA	2018			2018 Trimestre II	2018			2018 Trimestre III	VARIACIÓN % TRIMESTRAL
	Abril	Mayo	Junio		Julio	Agosto	Septiembre		
Bocas del Toro	150.00	50.00	300.00	500.00	100.00	200.00	0.00	300.00	---
Chiriquí	275.00	800.00	125.00	1,200.00	200.00	50.00	0.00	250.00	-79.2
Darién	0.00	0.00	0.00	0.00	625.00	0.00	0.00	625.00	...
Coelá	250.00	450.00	350.00	1,050.00	575.00	400.00	150.00	1,125.00	7.1
Colón	200.00	400.00	50.00	650.00	300.00	500.00	0.00	800.00	23.1
Herrera	200.00	250.00	250.00	700.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-100.0
Los Santos	300.00	350.00	50.00	700.00	50.00	750.00	100.00	900.00	28.6
Panamá	1,150.00	4,500.00	3,742.50	9,392.50	7,150.00	5,750.00	8,000.00	20,900.00	122.5
Panamá Oeste	150.00	650.00	150.00	950.00	500.00	0.00	0.00	500.00	-47.4
Panamá Este	50.00	150.00	450.00	650.00	0.00	50.00	50.00	100.00	-84.6
Veraguas	50.00	0.00	0.00	50.00	150.00	150.00	350.00	650.00	1,200.0
<b>TOTAL</b>	<b>2,775.00</b>	<b>7,600.00</b>	<b>5,467.50</b>	<b>15,842.50</b>	<b>9,650.00</b>	<b>7,850.00</b>	<b>8,650.00</b>	<b>26,150.00</b>	<b>65.1</b>

Fuente: ACODECO

### III. 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 tercer trimestre del año 2018, un total ciento seis (106) solicitudes de verificación de aumento de ajustes de precios en viviendas nuevas. Por parte de Agentes Económicos se recibieron seis (6) solicitudes de validaciones previa.

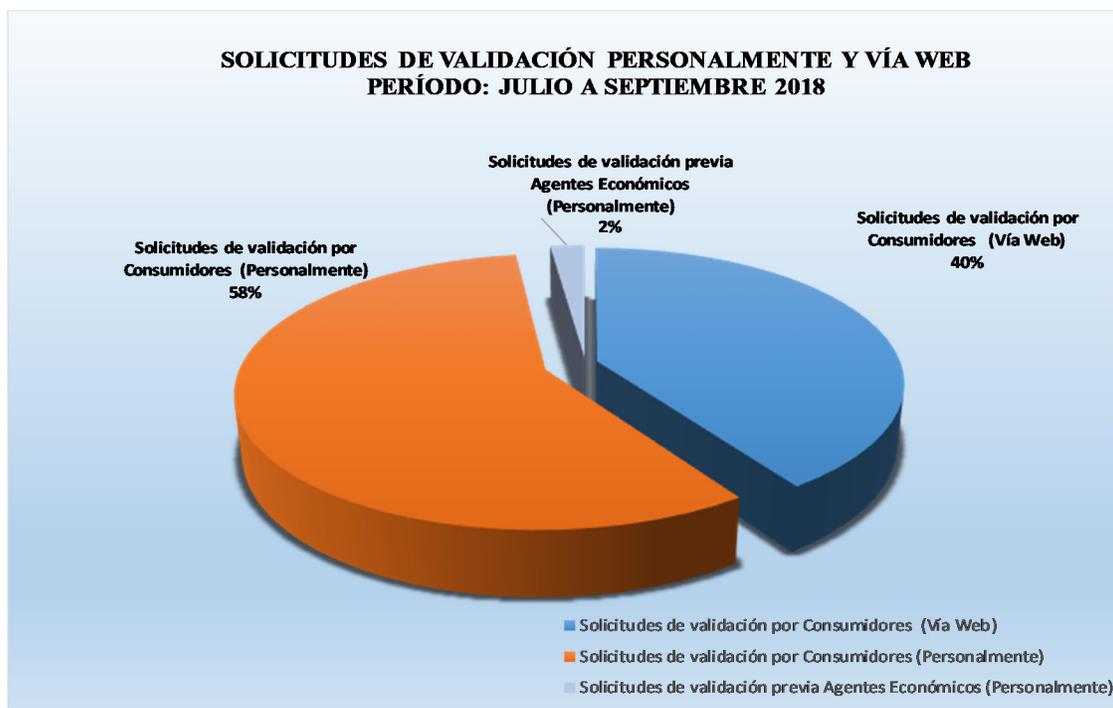
#### SOLICITUDES DE VALIDACIÓN PERSONALMENTE Y VÍA WEB

PERÍODO: 2018

DETALLE	I Trimestre 2018	II Trimestre 2018	III Trimestre 2018	TOTAL
Solicitudes de validación (Personalmente)	17	14	27	58
Solicitudes de validación (Vía Web)	15	14	19	48
Solicitudes de validación previa Agentes Económicos (Personalmente)	3	2	1	6
<b>TOTAL POR TRIMESTRE</b>	<b>35</b>	<b>30</b>	<b>47</b>	<b>112</b>

Fuente: ACODECO

El acceso a las solicitudes de verificaciones mediante la página web ha tenido un auge importante de julio a septiembre del año 2018, el 40% de los consumidores utilizaron nuestro servicio vía web, ahorrándose tiempo y costos de transporte y un 58% 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.



En el siguiente cuadro se presentan los datos de los expedientes validados y no validados por aumentos de materiales de construcción Resolución No. A-063-15 del 3 de julio 2015 y otros aumentos Resolución No. A-096-17 del 12 de diciembre del 2017.

**VALIDACIÓN DE CÁLCULO DE AUMENTOS DE PRECIOS EN LOS COSTOS DE VIVIENDA, EXPEDIENTES  
VALIDADOS Y NO VALIDADOS**

**PERÍODO: 2018**

DETALLE	I Trimestre	III Trimestre	II Trimestre	TOTAL
Incremento de costos por Materiales de Construcción (Validados)	13	13	16	<b>42</b>
Incremento de costos por Materiales de Construcción (No validados)	6	2	0	<b>8</b>
Incremento de costos comunicado por Otros Aumentos (Validados)	6	5	9	<b>20</b>
Incremento de costos comunicado por Otros Aumentos (No validados)	1	9	4	<b>14</b>
Expedientes en trámite, fuera de termino y desistidos	5	6	17	<b>28</b>
				<b>112</b>

**Fuente: ACODECO**

Los consumidores han recibido en el tercer trimestre notificaciones de aumento de precios en los costos de construcción por parte de las promotoras de B/. 315,408.38 de los cuales la ACODECO ha validado un monto de B/. 60,690.48 es decir, que un 22% de los incrementos de costos fueron validados, dando como resultado un ahorro para los consumidores de B/. 252,004.73.

**VALIDACIÓN DE CÁLCULO DE INCREMENTO DE PRECIOS DE LAS VIVIENDAS POR ALZA EN LOS COSTOS DE LA  
CONSTRUCCIÓN**

**PERÍODO: 2018**

DETALLE	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	TOTAL
Incremento de costos comunicado por los Agentes Económicos B/.	208,511.16	204,377.83	315,408.38	<b>728,297.37</b>
Incremento de costos validado por la DNLC B/.	28,329.93	61,616.98	60,690.48	<b>150,637.39</b>
Porcentaje de Costos Validados	29%	33%	22%	<b>28%</b>
<b>Ahorro en Balboas (B/.)</b>	180,181.23	142,760.85	252,004.73	<b>574,946.81</b>

**Nota:** Esta información considera en el primer trimestre los expedientes que estuvieron en trámite en el 2017 y culminaron su proceso en enero, febrero y marzo de este año.

**Fuente: ACODECO**

#### IV. LOGROS DESTACADOS:

### ACTIVIDADES EN CONMEMORACIÓN DEL DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

El 3 de julio de 2018, se realizó un conversatorio con el Ministerio de Ambiente acerca de la prohibición del Polietileno, sobre la campaña de difusión, ventajas al medio ambiente entre otros temas.

El 5 de julio, ANCON nos invitó a participar en Charla Educativa en conmemoración día internacional “Sin Bolsas Plásticas” cuyo enfoque fue el dar a conocer la norma. La representación de Acodeco fue con el fin de orientar sobre la implementación de la ley y para profundizar en el tema legal respondiendo a las preguntas e inquietudes que surgieron. También participaron MI AMBIENTE, INDICASAT.

El 28 de agosto, se asistió al Foro de Implementación de la Ley 1, organizados por la Universidad Tecnológica de Panamá en el cual se explicó con mayor detalle la Ley 1.

El 7 de agosto se participó en la Charla sobre Bolsas Reutilizables en la Cámara Americana de Comercio e Industrias en donde se presentó ante los miembros la Ley 1 que prohíbe el uso de bolsas de polietileno en los establecimientos comerciales.

### BLACK WEEKEND

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) supervisó el cumplimiento de las normas sobre publicidad y de protección al consumidor, durante el segundo Black Weekend que se realizó en diferentes centros comerciales del país, del 14 al 16 de septiembre de 2018.

#### OPERATIVO BLACK WEEKEND

Estadísticas a nivel nacional  
14 Y 15 de SEPTIEMBRE de 2018

	OFERTAS SIN FALTA	OFERTAS CON FALTA-RECTIFICÓ NO ACTA	OFERTAS CON FALTA-RECTIFICÓ ACTA	OFERTAS CON FALTA-NO RECTIFICÓ(ACTA)	SIN OFERTA-SOLO PRECIO A LA VISTA	SIN PRECIO A LA VISTA	TOTAL
TOTAL PANAMA	626	51	16	6	96	0	795
TOTAL REGIONALES	416	31	10	2	171	11	641
<b>TOTAL</b>	<b>1042</b>	<b>82</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>267</b>	<b>11</b>	<b>1436</b>

FALTAS	45
SIN FALTA	1391
total de agentes visitados	1436
	3%
Faltas Panamá	22
Faltas Regionales	23
Total de faltas	45

**OPERATIVO BLACK WEEKEND**  
Comercios Verificados a Nivel Nacional  
14 y 15 DE septiembre de 2018

CENTRO COMERCIAL	OFERTAS SIN FALTA	OFERTAS CON FALTA-RECTIFICÓ (NO acta)	OFERTAS CON FALTA-RECTIFICÓ (acta)	OFERTAS CON FALTA-NO RECTIFICÓ(ACTA)	SIN OFERTA-SOLO PRECIO A LA VISTA	SIN PRECIO A LA VISTA	TOTAL VISITADO
ALBROOK MALL	195	26	9	4	16	0	250
MULTIPLAZA	159	11	1	0	36	0	207
EL DORADO	49	11	2	1	24	0	87
METROMALL	92	1	1	0	2	0	96
ALTA PLAZA	67	2	0	0	11	0	80
LOS ANDES	64	0	3	1	7	0	75
BOCAS DEL TORO	8	1	0	0	11	0	20
COCLÉ	40	0	2	0	14	0	56
COLÓN	20	11	0	0	0	0	31
CHIRIQUÍ	59	9	2	0	40	6	116
DARIEN	0	0	0	0	0	0	0
HERRERA	71	0	0	0	25	0	96
LOS SANTOS	29	5	0	0	72	0	106
VERAGUAS	48	0	6	0	3	5	62
PANAMA ESTE	25	1	0	0	0	0	26
PANAMA OESTE	113	0	0	0	0	0	113
PANAMA NORTE	3	4	0	2	6	0	15
<b>TOTAL</b>	<b>1042</b>	<b>82</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>267</b>	<b>11</b>	<b>1436</b>

con anomalia  
sin anomalia  
reporte final

Fuente: ACODECO

con anomalia

45

sin anomalia

1391

## TRANSPARENCIA

### Monitoreo de ANTAI

ACODECO, logra 100% de los puntos en la auditoria publicada por ANTAI en junio de 2018 con el enlace <http://www.antai.gob.pa/informe-de-evaluacion-de-monitoreo-junio-2018/>, que da cumplimiento de e lo establecido según la ley No. 6 de 2002, lo que representa que los sitios Web cumplen en su totalidad con mantener toda información requerida sobre transparencia. Cabe destacar que esta ha sido la puntuación que se ha recibido en cada auditoría realizada a la gestión de esta entidad, bajo la presente administración.

### Coordinaciones con la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) y la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI)

En este trimestre hemos tenido numerosas coordinaciones con la AIG y ANTAI con la finalidad de prepararnos para atender los deberes institucionales en temas relacionados con Datos Abiertos. Adicionalmente, en particular con la AIG hemos coordinados temas relativos al Plan de Simplificación de Trámites y Hoja de Ruta de Modernización. También recibimos recientemente, una nominación de la AIG en una premiación a las instituciones con mejor desempeño en aspectos digitales, en relación con nuestra labor para asumir el compromiso institucional de publicación de datos en formatos abiertos.