



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CUARTO INFORME TRIMESTRAL 2018 DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Oscar García Cardoze
Administrador

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), presenta el cuarto 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 octubre, noviembre y diciembre de 2018, a nivel nacional, se realizaron 3,380 verificaciones a agentes económicos, tanto en control de precios como en márgenes de comercialización, dando como resultado la imposición de multas por un valor total de B/. 54,037.50.

Durante este periodo, se realizó un mayor número de verificaciones a los precios topes con 2,873 visitas a comercios, mientras que para verificar el cumplimiento de márgenes de comercialización se visitaron 507 comercios, resultando con mayor cantidad de anomalías los precios topes, categoría en la cual se impuso multas por un valor de B/. 33,000.00.

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

NACIONAL
AÑO: 2018

DETALLE	I° -TRIMESTRE	II° -TRIMESTRE	III° -TRIMESTRE	IV° -TRIMESTRE	TOTAL
TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VERIFICADOS	3,777	4,439	3,999	3,380	15,595
Verificaciones Por Control de Precios	3,113	3,875	3,441	2,873	13,302
Con Anomía	590	669	513	368	2,140
Sin Anomía	2,523	3,206	2,928	2,505	11,162
Verificaciones Por Margen de Comercialización	664	564	558	507	2,293
Con Anomía	80	90	94	91	355
Sin Anomía	584	474	464	416	1,938
TOTAL DE MULTAS	112,375.00	105,599.50	72,000.00	54,037.50	344,012.00
Valor de Multa Control de Precios (B/.)	83,800.00	79,025.00	47,200.00	33,000.00	243,025.00
Valor de Multa Margen de Comercialización (B/.)	28,575.00	26,574.50	24,800.00	21,037.50	100,987.00

Fuente: ACODECO

Al comparar los dos últimos trimestres del 2018, se observa que hubo una disminución del 17.5% respecto al total de agentes económicos verificados, ya que en el cuarto trimestre se realizaron 3,380 verificaciones, mientras que en el tercer trimestre 3,380. Esta disminución en las verificaciones es producto de los días de asueto que hubo en los meses de noviembre y diciembre, así como también de los operativos especiales que son programados por la institución para la época de fin de año.

II. 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 I	2018 Trimestre II	2018 Trimestre III	2018 Trimestre IV	TOTAL
Quejas recibidas por Ley 45 de 2007®	895	862	1,044	957	3,758
Quejas recibidas por Ley 6 de 1987	21	61	29	21	132
Quejas recibidas por Ley 24 de 2002	98	109	157	148	512
Quejas recibidas por Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0
Quejas de Agente Económico Responsable (AER)	112	90	120	105	427
TOTAL	1,126	1,122	1,350	1,231	4,829

© Datos revisados

Fuente: ACODECO

Para el 2018 se han resuelto 3,260 quejas por un monto total de B/. 38,838,606.71 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 134 DE 2013, LEY 81 DE 2009 Y LEY 24 DE 2002
AÑO : 2018

DETALLE	VALOR DE SANCIÓN (B/.) POR MES				
	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	TOTAL
Nacional	697,135.00	1,019,289.50	986,549.00	943,405.50	3,646,379.00

Fuente: ACODECO

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

2018

REGIONAL	2018 Trimestre I	2018 Trimestre II	2018 Trimestre III	2018 Trimestre IV	TOTAL
Bocas del Toro	13,242.50	16,259.00	20,001.50	22,094.25	71,597.25
Chiriquí	20,116.50	27,980.00	35,936.50	18,914.50	102,947.50
Darién	0.00	0.00	15,955.00	0.00	15,955.00
Coclé	17,747.35	30,909.60	37,453.00	32,432.50	118,542.45
Colón	9,775.00	16,545.00	17,007.50	29,350.00	72,677.50
Herrera	14,745.55	17,529.49	18,190.25	18,753.75	69,219.04
Los Santos	14,075.50	24,475.00	37,527.75	25,065.25	101,143.50
Panamá	322,525.08	483,768.21	520,728.13	484,339.57	1,811,360.99
Panamá Oeste	32,930.00	27,106.00	29,362.50	31,610.50	121,009.00
Panamá Este	21,651.50	20,800.00	23,487.50	26,522.50	92,461.50
Veraguas	22,165.00	25,171.00	31,004.00	44,205.00	122,545.00
TOTAL	488,973.98	690,543.30	786,653.63	733,287.82	2,699,458.73

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

2018

PROVINCIA	2018 Trimestre I	2018 Trimestre II	2018 Trimestre III	2018 Trimestre IV	TOTAL
Bocas del Toro	550.00	500.00	300.00	1,000.00	2,350.00
Chiriquí	400.00	1,200.00	250.00	250.00	2,100.00
Darién	0.00	0.00	625.00	0.00	625.00
Coclé	725.00	1,050.00	1,125.00	1,250.00	4,150.00
Colón	500.00	650.00	800.00	200.00	2,150.00
Herrera	500.00	700.00	0.00	450.00	1,650.00
Los Santos	1,850.00	700.00	900.00	525.00	3,975.00
Panamá	8,100.00	9,392.50	20,900.00	18,500.00	56,892.50
Panamá Oeste	1,250.00	950.00	500.00	1,000.00	3,700.00
Panamá Este	100.00	650.00	100.00	350.00	1,200.00
Veraguas	375.00	50.00	650.00	3,100.00	4,175.00
TOTAL	14,350.00	15,842.50	26,150.00	26,625.00	82,967.50

Fuente: ACODECO

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

La Unidad de Análisis de Aumento de Costos (UAAC) de la Dirección Nacional de Libre Competencia de la ACODECO ha recibido en este cuarto trimestre del año 2018, un total de treinta y dos (32) solicitudes de verificación de aumento de ajustes de precios en viviendas nuevas. Por parte de Agentes Económicos no se recibieron solicitudes de validaciones previa.

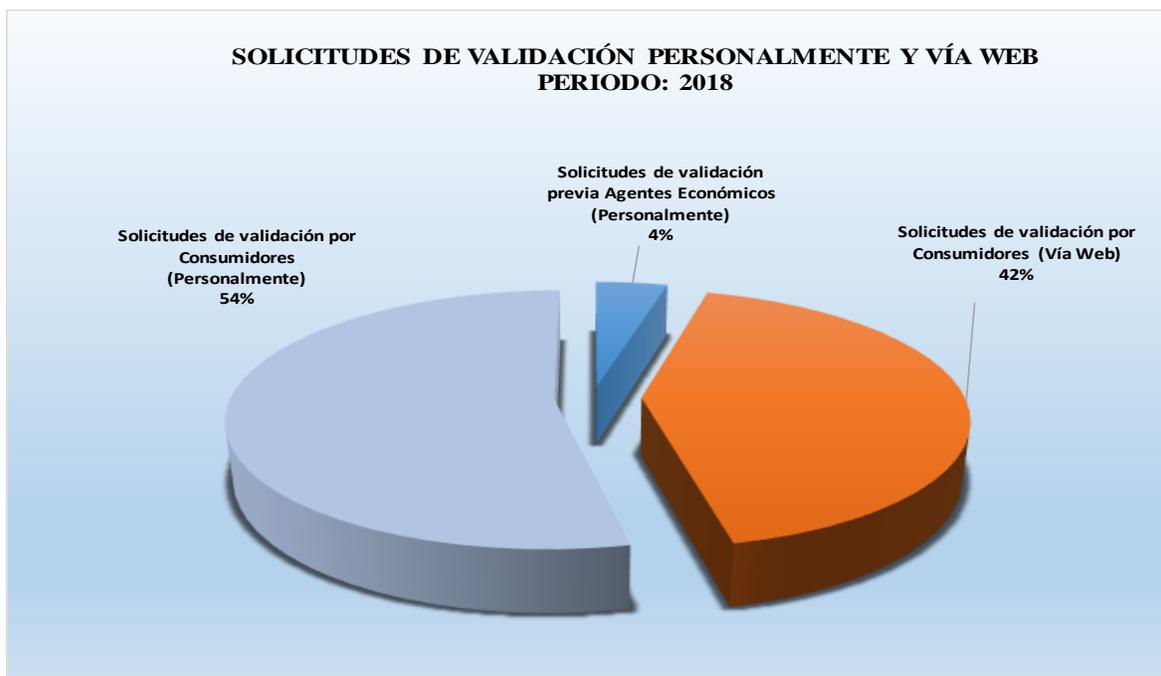
SOLICITUDES DE VALIDACIÓN PERSONALMENTE Y VÍA WEB

PERÍODO: 2018

DETALLE	I Trimestre 2018	II Trimestre 2018	III Trimestre 2018	IV Trimestre 2018	TOTAL
Solicitudes de validación (Personalmente)	17	14	27	19	77
Solicitudes de validación (Vía Web)	15	14	19	13	61
Solicitudes de validación previa Agentes Económicos (Personalmente)	3	2	1	0	6
TOTAL POR TRIMESTRE	35	30	47	32	144

Fuente: ACODECO

El acceso a las solicitudes de verificaciones mediante la página web ha tenido un auge importante en el 2018, el 42% de los consumidores utilizaron nuestro servicio vía web, ahorrándose tiempo y costos de transporte y un 54% 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

PERIODO: 2018

DETALLE	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	TOTAL
Incremento de costos por Materiales de Construcción (Validados)	13	13	16	8	50
Incremento de costos por Materiales de Construcción (No validados)	6	2	0	0	8
Incremento de costos comunicado por Otros Aumentos (Validados)	6	5	9	5	25
Incremento de costos comunicado por Otros Aumentos (No validados)	1	9	4	11	25
Expedientes en trámite, fuera de termino y desistidos	5	6	17	8	36
					144

Fuente: ACODECO

Por otro lado, las solicitudes de consumidores presentadas por la Resolución No. A-063-15 del 3 de julio de 2015 por aumentos de costos de materiales de construcción ocho (8) no se validaron. En cuanto a las solicitudes presentadas por consumidores por la Resolución No. A-096-17 del 12 de diciembre de 2017 por mano de obra y otros aumentos veinte (25) no se validaron, los mismos fueron rechazados por distintos motivos, siendo el principal que las promotoras no cumplen con la normativa y no justifican o sustentan debidamente los aumentos.

Los consumidores han recibido en el cuarto trimestre notificaciones de aumento de precios en los costos de construcción por parte de las promotoras de B/. 346,038.03 de los cuales la ACODECO ha validado un monto de B/. 91,455.05 es decir, que un 32% de los incrementos de costos fueron validados, dando como resultado un ahorro para los consumidores de B/. 254,582.98.

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

PERIODO: 2018

DETALLE	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	TOTAL
Incremento de costos comunicado por los Agentes Económicos B/.	208,511.16	204,377.83	315,408.38	346,038.03	1,074,335.40
Incremento de costos validado por la DNLC B/.	28,329.93	61,616.98	60,690.48	91,455.05	242,092.44
Porcentaje de Costos Validados	29%	33%	23%	32%	28%
Ahorro en Balboas (B/.)	180,181.23	142,760.85	254,717.90	254,582.98	832,242.96

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

V. LOGROS DESTACADOS 2018:

En la búsqueda de ofrecer un mejor servicio a los consumidores, ACODECO continua participando activamente con la Autoridad de Innovación Gubernamental, con la finalidad de mantenerse actualizado con los estándares y tendencias tecnológicas en temas como: Agenda Digital Institucional y Plan de Simplificación, Panamá en Línea, Datos Abiertos y Hoja de Ruta de Modernización Digital.

A nivel de estructura organizativa de la Autoridad, se crea la Oficina de Cooperación Técnica Internacional con el objetivo de apoyar a la administración, en relación con las gestiones tendientes a concretar y ejecutar convenios de cooperación internacional con agencias homólogas y coordinar los aspectos relativos a las relaciones o comunicaciones con el Ministerio de Relaciones Exteriores, coadyuvando a la gestión de la entidad en las redes de trabajo internacional existente en materia de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

Se crea la sección denominada Vehículos de Motor, en virtud de la promulgación de la Ley 14 de 20 de febrero de 2018, con la finalidad de asumir la nueva competencia de conocer a prevención con los tribunales de justicia ordinarios, las quejas hasta la cuantía de treinta mil balboas (B/. 30,000.00) cuando la reclamación se refiere a vehículos a motor, mismas que son sometidas al proceso de decisión de quejas, con lo cual son aplicables las disposiciones contenidas en la Ley 45 de 2007.

Hemos creado la Subdirección Nacional de Protección al Consumidor; con miras a consolidar la Dirección Nacional de Protección al Consumidor; teniendo como objetivo la coordinación, supervisión y control en la ejecución de los planes y programas referentes al beneficio del consumidor que desarrolla nuestra institución.

En virtud del convenio entre la Asociación Panameña de Crédito (APC) y la ACODECO, contamos con un funcionario de la APC dentro de las oficinas de ACODECO en las provincias de Herrera y Veraguas. cuyo principal propósito es que el consumidor tenga de primera mano información referente a su historial crediticio.

La adopción de un sistema de rastreo documental y de expedientes, a través de la tecnología de radio frecuencia, ha sido uno de los logros que mayor impacto ha tenido en la gestión diaria que a nivel nacional, realiza ACODECO, ahora a través de una computadora es posible conocer en tiempo real, la ubicación exacta de un expediente, en cualquier momento y a cualquier hora.