



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

### CUARTO INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL OCTUBRE- DICIEMBRE 2015

**Oscar García Cardoze**  
Administrador

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), presenta el cuarto informe trimestral de gestión institucional para el año 2015.

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 para el año 2015.

#### I. CONTROL DE PRECIOS

Continuamos con las verificaciones de control de precios con énfasis en los márgenes de comercialización de los productos incluidos en el Decreto Ejecutivo No. 165 del 1° de Julio de 2014; en el periodo comprendido de enero a diciembre de 2015, a nivel nacional se han verificado un total de 18,139 agentes económicos tanto en control de precios, como en márgenes de comercialización, con multas con un valor de B/. 769,150.00.

*VISITAS REALIZADAS EN DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, SEGÚN TRIMESTRE NACIONAL DE ENERO A DICIEMBRE DE 2015*

<i>Detalle</i>	<i>Trimestre - I</i>	<i>Trimestre - II</i>	<i>Trimestre - III</i>	<i>Trimestre - IV</i>	<i>TOTAL</i>
<b>TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VERIFICADOS</b>	<b>4,623</b>	<b>5,468</b>	<b>5,163</b>	<b>2,885</b>	<b>18,139</b>
<b>Visitas Por Control de Precios</b>	<b>3,129</b>	<b>3,037</b>	<b>3,127</b>	<b>1,715</b>	<b>11,008</b>
Con Anomía	321	412	376	210	<b>1,319</b>
Sin Anomía	2,808	2,625	2,751	1,505	<b>9,689</b>
<b>Vistas Por Margen de Comercialización</b>	<b>1,494</b>	<b>2,431</b>	<b>2,036</b>	<b>1,170</b>	<b>7,131</b>
® Con Anomía	920	1,060	506	184	<b>2,670</b>
Sin Anomía	574	1,371	1,530	986	<b>4,461</b>
<b>TOTAL DE MULTAS</b>	<b>321,675.00</b>	<b>267,075.00</b>	<b>132,225.00</b>	<b>48,175.00</b>	<b>769,150</b>
Valor de Multa Control de Precios (B/.)	68,125.00	48,075.00	44,650.00	20,550.00	<b>181,400</b>
Valor de Multa Margen de Comercialización (B/.)	253,550.00	219,000.00	87,575.00	27,625.00	<b>587,750</b>

*®Datos revisados*

*Fuente: ACODECO*

Cabe destacar que en este cuarto trimestre la institución mantiene diversos operativos Nocturnos, Navidad, etc. y debido a esto se verificaron 2,885 agentes económicos en comparación a trimestres anteriores. El total de multas se reduce, lo que indica que los agentes económicos cada vez más cumplen con la normativa del Decreto Ejecutivo No. 165.

## II. QUEJAS RECIBIDAS

### CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS POR TIPO DE LEY

NACIONAL

AÑO : 2015

Tipo de Ley	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	Total
	No. Quejas Recibidas				
Quejas recibidas por Ley 45 de 2007	886	900	1,122	980	3,888
Quejas recibidas por Ley 6 de 1987	53	46	38	17	154
Quejas recibidas por Ley 24 de 2002	74	107	113	105	399
<b>TOTAL</b>	<b>1,013</b>	<b>1,053</b>	<b>1,273</b>	<b>1,102</b>	<b>4,441</b>

Fuente : ACODECO

Para este trimestre 2015 se han resuelto 770 quejas, por un monto total de B/. 3,080,517.88 a favor de los consumidores.

## III. MULTAS IMPUESTAS Y RECAUDACIONES

### CUADRO COMPARATIVO DE SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA LEY 45,

Ley 6 (jubilados) y Ley 24 (Historial de Crédito)

Año: 2015

DETALLE	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	TOTAL
	Panamá	269,713.00	221,843.00	263,248.00	185,285.00
Regional	81,884.00	154,458.00	98,600.00	137,815.00	472,757.00
<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>351,597.00</b>	<b>376,301.00</b>	<b>361,848.00</b>	<b>323,100.00</b>	<b>1,412,846.00</b>

NOTA: Las cifras reflejadas en regionales no incluyen Ley 6 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**  
**Año: 2015**

<i>PROVINCIA</i>	<i>Trimestre 1</i>	<i>Trimestre 2</i>	<i>Trimestre 3</i>	<i>Trimestre 4</i>	<i>TOTAL</i>
Bocas de Toro	22,384.00	36,736.38	21,549.00	11,675.25	92,344.63
Chiriquí	38,520.00	45,918.00	44,718.00	54,294.25	183,450.25
Darién	1,925.00	7,281.50	1,250.00	0.00	10,456.50
Coclé	29,684.00	34,923.24	35,083.75	14,202.74	113,893.73
Colón	31,857.50	19,335.00	10,472.25	6,978.75	68,643.50
Herrera	30,462.95	34,785.85	19,728.70	13,058.75	98,036.25
Los Santos	23,015.25	31,267.75	21,981.00	11,231.75	87,495.75
Panamá	983,667.95	618,581.92	397,287.65	307,076.05	2,306,613.57
Panamá Oeste	56,685.00	31,898.50	29,067.00	26,658.50	144,309.00
Panamá Este	37,321.75	46,327.50	38,863.50	18,288.75	140,801.50
Veraguas	31,788.50	38,175.25	42,230.25	16,832.00	129,026.00
<b>TOTAL</b>	<b>1,287,311.90</b>	<b>945,230.89</b>	<b>662,231.10</b>	<b>480,296.79</b>	<b>3,375,070.68</b>

**RECAUDACIÓN DE MULTAS POR PROVINCIA LEY 6ta DE JUBILADOS**  
**AÑO: 2015**

<i>PROVINCIA</i>	<i>Trimestre 1</i>	<i>Trimestre 2</i>	<i>Trimestre 3</i>	<i>Trimestre 4</i>	<i>TOTAL</i>
Bocas de Toro	450.00	250.00	0.00	200.00	900.00
Chiriquí	50.00	1,200.00	1,250.00	1,490.00	3,990.00
Darién	0.00	100.00	50.00	0.00	150.00
Coclé	450.00	100.00	1,215.00	50.00	1,815.00
Colón	55.00	550.00	500.00	50.00	1,155.00
Herrera	100.00	250.00	675.00	100.00	1,125.00
Los Santos	300.00	400.00	650.00	350.00	1,700.00
Panamá	22,050.00	23,900.00	15,750.00	10,370.00	72,070.00
Panamá Oeste	1,600.00	750.00	125.00	250.00	2,725.00
Panamá Este	0.00	300.00	100.00	550.00	950.00
Veraguas	385.00	550.00	200.00	1,300.00	2,435.00
<b>TOTAL</b>	<b>25,440.00</b>	<b>28,350.00</b>	<b>20,515.00</b>	<b>14,710.00</b>	<b>89,015.00</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

La ACODECO ha recibido este trimestre, cuarenta y siete (47) solicitudes de validación y validó un monto equivalente de B/.90,965.93 es decir, un 25.6% de la totalidad notificada por el agente económico (ahorro a los consumidores de B/.264,689.80).

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

<i>DETALLE</i>	<i>Trimestre I</i>	<i>Trimestre II</i>	<i>Trimestre III</i>	<i>Trimestre IV</i>	<i>TOTAL</i>
Número de casos recibidos por los consumidores	36	51	64	47	198
Incremento de costos comunicado por el promotor B/.	110,951.59	162,533.11	229,835.28	355,655.73	858,975.71
Incremento de costos validado por la DNLC B/.	1,340.93	40,192.74	41,826.71	90,965.93	174,326.31
% de Costos Validados	1.2	24.7	18.2	25.6	20.3
<b>Ahorro en Balboas</b>	<b>109,610.66</b>	<b>122,340.37</b>	<b>188,008.57</b>	<b>264,689.80</b>	<b>684,649.40</b>

De octubre a diciembre de 2015, hemos recibido de parte de consumidores un promedio mensual 16 formularios de solicitud de validación de aumento en los costos de materiales de construcción. Se aprecia que un 45% 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/view\\_notaaajuste.php](http://www.acodeco.gob.pa/acodeco/view_notaaajuste.php), encontrará la Resolución N° 063 de 3 de julio de 2015 en Proyectos Inmobiliarios Verificados.

#### V. LOGROS DESTACADOS DEL 2015

Entre los logros a destacar de nuestra gestión institucional correspondientes al 2015, se encuentran los siguientes:

- ✓ Mayor eficiencia en nuestra gestión institucional.
- ✓ Nueva página web que puede ser consultada desde cualquier dispositivo móvil

- ✓ Nueva dinámica en las redes sociales, destacando que por vez primera se tiene una cuenta de Twitter institucional (@AcodecoResuelve) y una persona dedicada como *Community Manager*
- ✓ Obtuvimos una evaluación de 100% de Transparencia para ACODECO por parte de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI).
- ✓ Conformamos la Unidad de Atención al Cliente, reflejando nuestro compromiso social.
- ✓ Se creó la Unidad de Capacitación dentro de la OIRH y está en trámite el nombramiento de la persona que estará a cargo de esta unidad.
- ✓ Renovamos las verificaciones e imposición de sanciones en el tema de control de precios (casi el doble de sanciones comparado con lo alcanzado durante el segundo semestre de 2014).
- ✓ Record en recaudaciones de multas y en recuperaciones por parte del Juzgado Ejecutor
- ✓ Entrega de propuesta de reformas a la Ley 45 de 2007 al MICI.
- ✓ Ahorros para los consumidores de más del 80% en el incremento del costo de viviendas nuevas, al solicitar la validación de los ajustes en los precios de venta de viviendas nuevas informados por parte de sus promotores.
- ✓ Establecimiento del “Programa de Beneficio de Dispensación o Disminución de Sanciones” para dispensarle o disminuirle la posible multa o sanción al agente económico que aporte pruebas por la presunta realización de prácticas monopolísticas absolutas.
- ✓ Creamos el programa institucional “Agente Económico Responsable” (AER), a través del cual los agentes económicos adscritos se comprometen en llevar a cabo un proceso ágil para atender inmediatamente los reclamos de los consumidores, bajo la vigilancia de ACODECO.
- ✓ Renovación de los activos informáticos y conexión en línea de las oficinas regionales
- ✓ Reforzamiento de la flota vehicular, tanto para la sede central como oficinas regionales
- ✓ Se actualizaron la Misión, Visión y Política de Calidad, además de establecer 3 principios institucionales: Transparencia, Eficiencia y Compromiso Social.