



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

TERCER INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL JULIO-SEPTIEMBRE 2015

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 2015.

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 trazadas por la Administración a partir de enero 2015 a la fecha.

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 1º de Julio de 2014; en el periodo comprendido de Enero a Septiembre de 2015, a nivel nacional se han verificado un total de 15,254 agentes económicos tanto en control de precios, como en márgenes de comercialización, con multas con un valor de B/. 720,975.00.

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

<i>Detalle</i>	<i>Trimestre - I</i>	<i>Trimestre - II</i>	<i>Trimestre - III</i>	<i>TOTAL</i>
TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VERIFICADOS	4,623	5,468	5,163	15,254
Visitas Por Control de Precios	3,129	3,037	3,127	9,293
Con Anomía	321	412	376	1,109
Sin Anomía	2,808	2,625	2,751	8,184
Vistas Por Margén de Comercialización	1,494	2,431	2,036	5,961
® Con Anomía	920	1,060	506	2,486
Sin Anomía	574	1,371	1,530	3,475
TOTAL DE MULTAS	321,675.00	267,075.00	132,225.00	720,975.00
Valor de Multa Control de Precios (B/.)	68,125.00	48,075.00	44,650.00	160,850.00
Valor de Multa Margén de Comercialización (B/.)	253,550.00	219,000.00	87,575.00	560,125.00

®Datos revisados

Fuente: ACODECO

Cabe destacar que en este tercer trimestre la institución mantiene sus esfuerzos de verificación al visitar más de cinco mil agentes económicos. Sin embargo, 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
A NIVEL NACIONAL
AÑO : 2015**

Tipo de Ley	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total
	No. Quejas Recibidas			
Quejas recibidas por Ley 45 de 2007 [®]	886	902	1,123	2,911
Quejas recibidas por Ley 6 de 1987	53	46	38	137
Quejas recibidas por Ley 24 de 2002	74	107	113	294
TOTAL	1,013	1,055	1,274	3,342

[®] Datos revisados.

Fuente : ACODECO

Para este trimestre julio a septiembre 2015 se han resuelto 602 quejas, por un monto total de B/. 2,968,363.19 a favor del consumidor.

III. MULTAS IMPUESTAS Y RECAUDACIONES

**AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
CUADRO COMPARATIVO DE SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA LEY
45, Ley 6 (jubilados) y Ley 24 (Historial de Crédito)
Año: 2015**

DETALLE	Valor de Sanción (B/.)		
	2015 Trimestre 2	2015 Trimestre 3	VARIACIÓN % TRIMESTRAL
Panamá	221,843.00	263,248.00	18.66
Oficinas Regionales	154,458.00	98,600.00	-36.16
TOTAL NACIONAL	376,301.00	361,848.00	-17.50

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>2015 Trimestre 2</i>	<i>2015 Trimestre 3</i>	<i>VARIACIÓN % TRIMESTRAL</i>
Bocas de Toro	36,736.38	21,549.00	-41.3
Chiriquí	45,918.00	44,718.00	-2.6
Darién	7,281.50	1,250.00	-82.8
Coclé	34,923.24	35,083.75	0.5
Colón	19,335.00	10,472.25	-45.8
Herrera	34,785.85	19,728.70	-43.3
Los Santos	31,267.75	21,981.00	-29.7
Panamá	618,581.92	397,287.65	-35.8
Panamá Oeste	31,898.50	29,067.00	-8.9
Panamá Este	46,327.50	38,863.50	-16.1
Veraguas	38,175.25	42,230.25	10.6
TOTAL	945,230.89	662,231.10	-29.9

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: 2015

<i>PROVINCIA</i>	<i>2015 Trimestre 2</i>	<i>2015 Trimestre 3</i>	<i>VARIACIÓN % TRIMESTRAL</i>
Bocas de Toro	250.00	0.00	-100.0
Chiriquí	1,200.00	1,250.00	4.2
Darién	100.00	50.00	-50.0
Coclé	100.00	1,215.00	1,115.0
Colón	550.00	500.00	-9.1
Herrera	250.00	675.00	170.0
Los Santos	400.00	650.00	62.5
Panamá	23,900.00	15,750.00	-34.1
Panamá Oeste	750.00	125.00	-83.3
Panamá Este	300.00	100.00	-66.7
Veraguas	550.00	200.00	-63.6
TOTAL	28,350.00	20,515.00	-27.6

FUENTE: ACODECO

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

La ACODECO ha recibido este trimestre, sesenta y cuatro (64) solicitudes de validación y validó un monto equivalente de B/.41,826.71 es decir, un 18.2% de la totalidad notificada por el agente económico (ahorro a los consumidores de B/.188,008.57).

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>TOTAL</i>
Número de casos recibidos por los consumidores	36	51	64	151
Incremento de costos comunicado por el promotor B/.	110,951.59	162,533.11	229,835.28	503,319.98
Incremento de costos validado por la DNLC B/.	1,340.93	40,192.74	41,826.71	83,360.38
% de Costos Validados	1.2	24.7	18.2	16.6
Ahorro en Balboas	109,610.66	122,340.37	188,008.57	419,959.60

De julio a septiembre de 2015, hemos recibido de parte de consumidores un promedio mensual que sobrepasa la veintena de formularios de solicitud de validación de aumento en los costos de materiales de construcción. Se aprecia que un 33% de los proyectos no son validados 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_notaajuste.php, encontrará la Resolución N° 063 de 3 de julio de 2015 en Proyectos Inmobiliarios Verificados.

V. LOGROS DESTACADOS

Entre los logros a destacar correspondientes al tercer trimestre de 2015, se encuentran los siguientes:

1. "Programa de Beneficio de Dispensación o Disminución de Sanciones", creado mediante Resolución No. A-064-15 de 10 de julio de 2015, le permite al agente económico que sea el primero en aportar elementos de prueba que lleven a **ACODECO** a accionar ante los tribunales por la presunta realización de prácticas monopolísticas absolutas, dispensarle o disminuirle la posible multa o sanción a

imponer, siempre y cuando se trate del primer agente económico que aporte pruebas y éste no sea el líder del mercado y no sea instigador de la práctica.

2. Programa institucional “Agente Económico Responsable”, por sus siglas AER, fue creado a través de la Resolución No. A-090-2015 de 28 de septiembre de 2015. Se trata de un programa voluntario y novedoso, a través del cual los agentes económicos adscritos se comprometen en llevar a cabo un proceso ágil para la atención de las quejas de los consumidores, ofreciendo una atención inmediata del reclamo; con la adecuada vigilancia y presencia de **ACODECO** para garantizar que prevalezca la equidad, eficiencia y el equilibrio de fuerzas dentro de las relaciones de consumo.

El programa AER, permite a las empresas adscritas mantener un formulario de quejas de **ACODECO** para que los consumidores puedan solicitarlos en sitio, sin tener que trasladarse a la Institución, lo que beneficiaría enormemente a sus clientes y les elevaría el perfil a aquellos comercios que adopten esta responsabilidad con sus consumidores. En este programa se establece un estrecho nivel de comunicación entre los agentes económicos y la **ACODECO**, al ser el propio agente económico quien envía la queja del consumidor a la Autoridad.

ACODECO busca que con este tipo de prácticas comerciales en beneficio de los consumidores también se genere una nueva variable competitiva que permita a las empresas mejorar su estándar de servicio al cliente y así destacarse por el resto de sus competidoras.