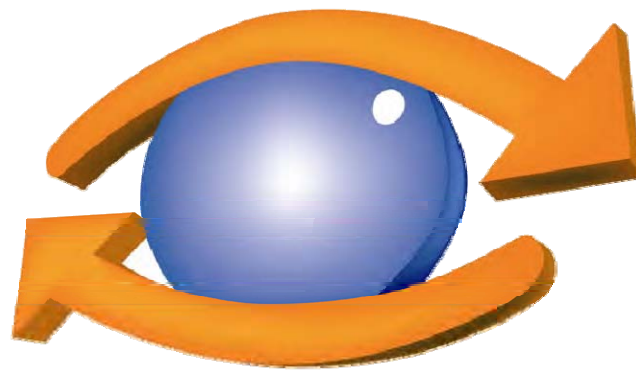


AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
**ACODECO**



**MEMORIA 2010**



**AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**  
**ACODECO**

**MEMORIA**

**2010**

Panamá, 4 de enero de 2011

Honorable Diputado  
PRESIDENTE  
**JOSÉ MUÑOZ**  
Asamblea Nacional  
E. S. D.

Atendiendo a lo establecido en nuestra Constitución Política, presento a consideración de la Honorable Asamblea Nacional de Diputados el Informe Anual de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia ACODECO, correspondiente al periodo noviembre 2009 a octubre 2010.

Me permito exponer en el presente informe de las principales actividades y logros que la ACODECO ha desarrollado en favor de los consumidores nacionales y la defensa de la competencia en nuestro país.

Del Honorable Señor Presidente, con las muestras de mi más distinguida consideración.

Atentamente;

PEDRO M. MEILÁN N.  
Administrador

## INTRODUCCIÓN

El año 2010 ha resultado ser para la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), el Año de la Consolidación Institucional.

En efecto, en el año 2010 alcanzamos unos hitos importantes en materia de desarrollo institucional, que podemos resumirlos de la siguiente forma:

1. Aumento del reconocimiento del público en general sobre las funciones de la ACODECO, llegando a alcanzar un 83% en materia de reconocimiento institucional.
2. Apertura de nuestra oficina regional en la provincia de Darién, permitiendo que la ACODECO ahora sí tenga presencia en todas las provincias del país.
3. Celebración del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), del cual somos Presidente Pro Tempore.
4. Exitoso Examen Inter Pares de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OECD por sus siglas en inglés), en materia de política de competencia.

Además de lo anterior, hemos seguido con nuestra firme convicción de empoderar al consumidor nacional para que deje de ser el eslabón más débil en la cadena de consumo, rompiendo las asimetrías de información que existen en el mercado, y convirtiéndolo en el más férreo garante de sus derechos.

Lo anterior no implica en modo alguno un papel pasivo de la ACODECO, ya que en el año 2010 también hemos superado nuestros registros en materia de casos resueltos y de multas impuestas.

El año 2010, del mismo modo se ha visto la consolidación de la iniciativa que comenzamos en el año 2009 y que bautizamos como ACODECO en tu Comunidad, ejercicio que procura esa identificación de objetivos entre la agencia estatal protectora de los consumidores y los sujetos que motivan dicha protección, para que se conviertan en Consumidores Vigilantes, tornando más equitativas las relaciones de consumo en una economía de mercado.

Ha sido un año de grandes esfuerzos, sacrificios y de mucho trabajo para todos los funcionarios de la ACODECO, pues lo comentado líneas arriba se realizó sin desmayar en las otras áreas que también son vitales para el cumplimiento cabal del objetivo central planteado por la Ley 45 de 2007: procurar el funcionamiento eficiente de los mercados, preservando el interés superior del consumidor. Así, se podrán ver los detalles en este documento de todo lo que realizamos en el año 2010 en materia de atención y resolución de quejas, verificaciones de mercado, encuestas de precios, investigaciones por presuntas conductas competitivas, entre otras.

Iniciamos el año 2011 con nuevos bríos y metas ambiciosas, alentados por haber alcanzado logros importantes que sólo podemos destacar brevemente ahora, en el Informe Anual que desarrollamos a continuación.



### **Significado del logo**

Sobre un campo blanco representativo de la transparencia, un globo celeste que representa la unidad institucional.

Las flechas naranjas que representan la constante actividad, en forma de arco, se mueve en una dirección y en otra en sus tareas de protección al consumidor y defensa de la competencia.

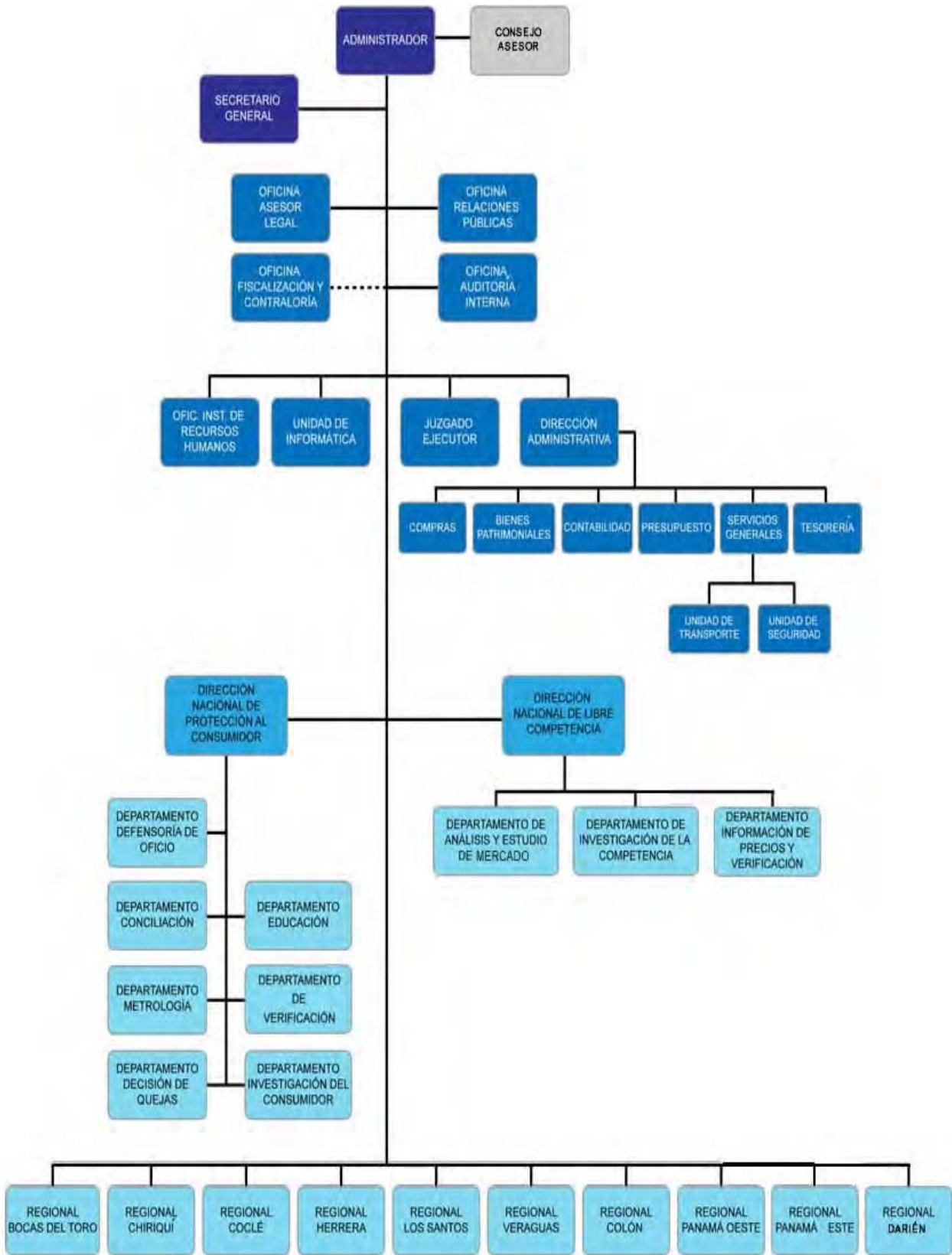
Los tres elementos, al conjugarse, representan la figura de un ojo vigilante hacia distintas direcciones para ejercer su autoridad.

## **MISIÓN**

Velar por el bienestar del país, promover la libre competencia y defender los derechos de los consumidores.

## **VISIÓN**

Fomentar una cultura económica basada en la institucionalidad, equidad y transparencia del mercado.



**Niveles Estructurales**

**Nivel Político Directivo**

Pedro Martín Meilán Núñez  
**Administrador**  
**Nivel Coordinador**

Rogelio Fraiz Docabo  
**Secretario General**

**Nivel Ejecutor**  
Oscar García Cardoze  
**Director Nacional de Libre Competencia**

Elías Elías Cabrera  
**Director Nacional de Protección al Consumidor**

**Nivel de Apoyo**

Yaribel Ruíz  
**Directora Administrativa**

Shadina Correa T.  
**Jefa de Recursos Humanos**

Hildegarde Herrera  
**Jefa de Relaciones Públicas**

Roberto Will Guerrero  
**Juez Ejecutor**

Roque Palma  
**Jefe de Informática**

**Nivel Asesor**

Dayra Vial  
**Asesora Legal**

**Nivel de Fiscalizador**

Israel L. Ortíz  
**Jefe de Auditoría de la Contraloría**

Yadira Almario  
**Jefa de Auditoría Interna**

**Coordinación de las Regionales**

José Carrizo  
**Coordinador de Regionales**

**Administradores Regionales**

Anahixa Ávila  
**Bocas del Toro**

Diana Herrera, ai  
**Colón**

Anabella Álvarez, ai  
**Coclé**

Alexis Ortega  
**Chiriquí**

José D. Bernal  
**Herrera**

Aoriana Cedeño  
**Los Santos**

Rolando Murgas  
**Veraguas**

Rogelio Vásquez  
**Panamá Oeste**

Irene Vásquez  
**Panamá Este**

Yariela De León  
**Darién**





**Excelentísimo Señor Ricardo Martinelli Berrocal  
Presidente de la República**



**Pedro M. Meilán N.**  
**Administrador General**

**I. ACTIVIDADES EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL  
CONSUMIDOR**

## **A. ACTIVIDADES DE OFICIO**

### **1. DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**

Es función primordial de la Autoridad formar consumidores conscientes de sus derechos y deberes a través de los programas educativos que lleva el Departamento de Educación, cuyo objetivo persigue crear una conciencia crítica en los consumidores, que los encamine y oriente a tomar las mejores decisiones, lo que se traduce en mayor satisfacción de sus necesidades, pues en la medida que haya más y mejores consumidores informados y educados mejorarán las condiciones de mercado.

#### **1.1 CONSULTAS EDUCATIVAS**

Es de suma importancia la atención a las consultas que nos presentan los consumidores, para ello, el Departamento de Educación atendió un total de 2,755 consultas educativas para el año 2010, las cuales se dieron en diversas jornadas educativas en donde tuvimos la participación de estudiantes de primaria, secundaria, universidad, al igual que personas de la sociedad civil, a quienes se les orientó sobre los diversos temas de consumo. Igualmente, al Departamento acuden los consumidores de todas las áreas con el propósito de conocer sobre sus derechos y las mejores opciones o alternativas de consumo y legislaciones que tratan sobre la protección al consumidor, tales como la Ley 6 (jubilados), Ley 45, Ley 81, entre otras.

#### **1.2 PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN**

A través de los programas de capacitación hemos podido orientar a cientos de ciudadanos en cuanto a conocer sobre sus derechos y deberes que tienen como consumidores, capacitarlos en todo lo relacionado a la Ley 45, Ley 6 (jubilados), Ley 81, así como en temas de presupuesto familiar, contratos, etc. Igualmente el Departamento ha brindado esta capacitación a estudiantes tanto de los colegios públicos como privados, quienes a través de las mismas han podido ampliar sus conocimientos, lo que les ha permitido tener un contacto directo con la realidad económica de nuestro país, enseñándoles de esa forma una responsabilidad social hacia el consumo. La población total beneficiada con este programa fue de 3,128.

#### **1.3 JORNADAS EDUCATIVAS**

Este programa tiene el propósito de mantener un contacto directo con los consumidores, colocando módulos móviles y permanentes de atención e información, brindándole respuestas a sus consultas, quejas y denuncias. Igualmente distribuimos material educativo y promocional. Durante este período hemos realizado 46 jornadas educativas.

#### **1.4 DISTRIBUCIÓN DE MATERIAL EDUCATIVO Y PROMOCIONAL**

Para la institución es de suma importancia la divulgación amplia de los temas que hacen noticia a diario en nuestro país, tales como la Canasta Básica, Ley 6, Garantía, Publicidad Engañosa, los Derechos y Deberes de los Consumidores, al igual que otros temas que son tan importantes como los ya mencionados; para ello, se ha distribuido en las jornadas educativas y en los otros programas del Departamento, la cantidad de 497,497 material educativo y promocional en diferentes instituciones, empresas, centros educativos y ferias.

## **1.5 PARTICIPACIÓN EN LOS MEDIOS DE INFORMACIÓN**

La participación de los voceros de la Institución cada día se fortalece más, con programas dinámicos como Cuida Tu Bolsillo en SERTV, el cual se transmite diariamente por espacio de media hora todas las mañanas, donde se percibe realmente la necesidad que tienen las personas de conocer más sobre sus derechos y deberes como consumidores. También se ha ampliado la participación radial y televisiva en otros medios de información. Durante este año nuestra participación en los medios televisivos y radiales fue de un total de 352.

## **2. DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN**

Durante el periodo enero a octubre 2010, el Departamento de Verificación efectuó 4,043 visitas a nivel del área metropolitana, destacando en ellas verificaciones en restaurantes, mini súper, abarroterías, súper mercados y almacenes etc. Se visitaron además, otros establecimientos comerciales como auto repuestos, farmacias, distribuidoras, salas de belleza, kioscos, mercaditos, comisariatos, ventas de autos usados, hoteles y pensiones, etc.

De estas 4,043 verificaciones 771 se realizaron para atender denuncias recibidas.

Con respecto al Área Metropolitana, la totalidad de productos con anomalías fue de 167,237, de los cuales 127,504 estaban sin precio a la vista, 28,272 productos vencidos, 6,449 no tenían fecha de vencimiento y 3,291 que incluye productos deteriorados, con doble etiquetado y doble precio, fecha no clara, falta de información, etc.

Los consumidores se sintieron protegidos al notar nuestra presencia durante todo el año en los diferentes sectores comerciales del país, incluyendo los operativos especiales, tales como:

1. Cumplimiento del precio tope del tanque de gas de 25 libra (Decreto 24 del 18 de marzo de 2009).
2. Artículo No.56 sobre estacionamientos.
3. Decreto N°57, venta de chances casados o con one two.
4. Cumplimiento del Decreto de Gabinete N° 10 del 18 de marzo de 2009, modificado por el N° 20 del 10 de junio de 2009 (Utilización del tanque de gas licuado de 25 libras).
5. Operativos a cines para ver el cumplimiento de la Ley 6<sup>a</sup> (Descuento a Jubilados) y Ley 45 (precios a la vista).
6. Operativo a kioscos y cafeterías de los centros educativos.
7. Operativo al Mercado de Mariscos y ventas de éstos en las Ferias Libres durante la temporada de cuaresma.
8. Operativo en conjunto con AUPSA y el DEPA en diferentes comercios para verificar el cumplimiento de las leyes sobre inocuidad de los alimentos.
9. Operativos para atender alertas internacionales.
10. Operativo para verificar la aceptación de los billetes de B/. 50.00 y 100.00.
11. Operativo de autos usados.
12. Operativo de fin de año.

A partir del año 2010 y hasta la fecha, la autoridad utilizó las facultades que le otorga la ley para retirar del mercado y destruir los productos vencidos y deteriorados, operativos que se realizan periódicamente en el vertedero de Cerro Patacón, con la presencia de funcionarios de Auditoría Interna; en donde se destruyeron 9.64 toneladas de productos decomisados.

Aunque la verificación es sólo una de las tantas funciones de la Autoridad, en ellas se destaca un considerable esfuerzo por ser precisamente la venta de productos vencidos los que pueden afectar la salud de la población. Adicionalmente el Departamento de Verificación realiza la importante labor de asegurarse de que todos los bienes y servicios tengan sus precios a la vista y así los consumidores puedan escoger el que más le convenga.

Este año hemos estado apoyado al Departamento de Investigaciones con la entrega de citaciones, notificaciones y edictos en puerta, tanto es así, que se utiliza un día de la semana para esta labor.

Adicionalmente, el Departamento de Verificación es vigilante del cumplimiento de la ley 6ta. de junio de 1987 mejor conocida como la Ley de Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera y Cuarta Edad, para lo cual en el periodo enero - octubre 2010 se levantaron 669 actas de verificación de las cuales 197 resultaron con anomalías y 472 sin anomalías.



**Destrucción de productos vencidos y deteriorados de operativos que se realizan periódicamente en el vertedero de Cerro Patacón**

### Visitas Realizadas en el período de noviembre 2009 a octubre 2010

	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Total
Abarroterías	14	10	9	24	9	22	34	47	16	40	14	7	246
Agencias de Viajes	0	0	0	11	11	1	13	0	0	0	0	2	38
Almacenes	20	218	20	0	0	36	0	19	9	128	11	154	615
Almacén de Bicicletas	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Animales	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	6
Auto y Repuestos	3	1	5	1	2	1	1	2	1	2	1	5	25
Bancos	0	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Cable o Telefonía	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	3
Casa de Empeños	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	5
Casino	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
Carnicería	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	1	0	5
Celulares	2	43	1	2	3	6	1	6	0	11	0	40	115
Centros de Estética	0	4	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	7
Cines	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	4
Clínicas y Hospitales	5	6	4	6	1	9	2	4	6	4	10	5	62
Colegios - Escuelas	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	3
Computadoras	2	3	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2	11
Constructora	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Discotecas y Bares	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Distribuidoras e Importadoras	2	22	11	3	10	3	2	2	4	3	4	16	82
Equipos Médicos	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Electrónicas	1	11	3	4	1	2	1	1	0	2	0	8	34
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Envío de Dinero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estacionamientos	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	4	0	10
Estudio de Fotografía	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	3
Evento Artístico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Estaciones de Gas	3	3	0	3	0	5	5	1	6	1	4	0	31
Farmacias	3	4	1	0	1	2	1	1	0	1	1	4	19
Ferías Libres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ferreterías	15	0	5	7	0	2	3	2	6	9	2	2	53
Fruterías	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	4
Funerarias	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Hoteles-Pensiones	9	3	1	5	1	2	4	1	4	0	2	11	43
Internet	4	5	4	3	1	8	6	9	3	7	3	5	57
Imprentas- Copiadoras	0	1	2	1	0	1	0	1	0	0	0	0	6
Investigaciones Especiales	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Joyerías y Relojerías	0	25	1	0	0	1	1	1	0	14	0	31	74
Kioscos	3	3	1	3	0	56	10	9	3	15	1	30	134
Lavamáticos y Lavanderías	9	20	56	66	20	17	66	32	42	27	24	10	389
Librerías	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	5

	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Total
<b>Materiales de Construcción</b>	3	1	4	3	3	1	4	4	0	6	2	2	33
<b>Mercados Públicos</b>	0	4	0	23	0	0	0	0	0	0	0	0	27
<b>Mercado o Venta de Marisco</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Mercaditos y Comisariatos</b>	2	1	12	7	5	1	1	4	9	0	2	1	45
<b>Mini Súper</b>	90	55	60	59	25	42	60	41	61	77	56	23	649
<b>Resp. Y Rep. (taller no auto)</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	3
<b>Motores (no autos)</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Mueblerías</b>	1	30	1	1	0	2	1	0	0	1	0	9	46
<b>Taller de Rep. De autos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
<b>Ópticas</b>	2	3	1	0	1	1	0	0	1	5	0	15	29
<b>Panaderías</b>	24	10	31	28	11	10	19	9	11	16	12	15	196
<b>Juegos de Azahar</b>	0	0	0	0	0	0	0	25	23	24	16	17	105
<b>Pintura</b>	0	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
<b>Perfumerías</b>	0	12	0	2	0	0	0	1	0	4	0	16	35
<b>Restaurantes/Fondas</b>	135	190	135	95	58	64	197	93	70	78	105	130	1350
<b>Salones de Belleza</b>	5	16	14	14	5	8	2	9	9	18	9	17	126
<b>Seguros</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
<b>Servicio Eléctricos</b>	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	2	0	5
<b>Sederías y Sastrería</b>	1	2	0	0	2	1	1	8	0	0	2	4	21
<b>Transporte (fletes y similares)</b>	1	3	0	0	1	3	1	0	2	1	1	3	16
<b>Supermercados</b>	33	58	34	33	35	24	28	13	21	15	37	18	349
<b>Terminal de Transporte</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Universidades</b>	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Ventas Autos Nuevos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
<b>Ventas Autos Usados</b>	83	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	87
<b>Ventas de Colchones</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Veterinarias</b>	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Videos-Videos Juegos</b>	0	7	0	1	1	2	1	1	1	1	2	0	17
<b>Zapaterías</b>	0	39	1	1	1	0	0	0	1	10	0	15	68
<b>Otros</b>	4	2	0	0	0	0	5	0	3	0	0	3	17
<b>TOTAL DE VISITAS</b>	<b>481</b>	<b>830</b>	<b>428</b>	<b>409</b>	<b>211</b>	<b>342</b>	<b>477</b>	<b>351</b>	<b>332</b>	<b>542</b>	<b>337</b>	<b>628</b>	<b>5368</b>



### **3. DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA**

El alcance de la Metrología Legal depende de las reglamentaciones nacionales y puede variar de un país a otro, eso sí basadas todas en las recomendaciones de la Organización Internacional de Metrología Legal (OIML). En general podemos decir que casi todos los países cuentan con legislaciones para controlar sus transacciones comerciales. Igualmente la Metrología Legal en algunos países se encarga de regular las mediciones las siguientes áreas: salud pública y seguridad humana, protección ambiental y vigilancia de la contaminación.

Las mediciones son parte de prácticamente todas las transacciones comerciales, desde la comercialización de productos tales como el petróleo, gas natural o metales minerales a granel, hasta la venta al por menor de mercancías al público en el mercado.

La Metrología reviste una importancia como soporte de los esquemas de normalización y certificación, los que deben responder a las crecientes exigencias para ofrecer un alto nivel de calidad, y a la vez hacer esta calidad consistente y demostrable para el distribuidor y el cliente.

Todos los elementos de la sociedad se benefician con la existencia y el funcionamiento de un sistema de Metrología Legal, las personas tanto en su calidad de consumidores como de empresarios y el Gobierno.

Podemos decir entonces que la Metrología Legal es básica para garantizar la corrección y la equidad en las relaciones comerciales y para asegurar la salud y el bienestar de los miembros de la sociedad, así como la protección del medio ambiente.

En virtud de lo expuesto, nuestra institución cumpliendo con su principal misión, de velar por el bienestar de los consumidores, durante el período de noviembre de 2009 a diciembre de 2010 desarrolló una serie de actividades entre las que podemos mencionar: verificación de estaciones de combustibles, escáner, balanzas, materiales de construcción, contenido neto de productos pre empacados, de cilindros de gas, aceites y grasas reutilizables, análisis de calidad de legumbres secas (porotos, frijoles y lentejas), análisis fisicoquímicos, entre otros.

#### **3.1 VERIFICACIÓN DE ESTACIONES DE COMBUSTIBLE**

##### **OBJETIVOS:**

- Verificar el cumplimiento de los parámetros establecidos en el Reglamento Técnico DGNTI COPANIT 51-2005. Metrología. Verificación y Calibración de Surtidores de Combustible Líquidos.
- Conocer el comportamiento y reincidencia, si existe, de las diferentes estaciones, considerando asimismo el interés de las mismas en el cumplimiento del Reglamento Técnico.
- Orientar a los agentes económicos que por primera vez desarrollan esta actividad.
- Orientar a los consumidores, respecto a cuáles son los aspectos que deben exigir al utilizar los servicios de una estación de combustible.

## **Fundamento Legal**

Ley 45 de 31 de octubre de 2007, en su artículo 36 referente a las obligaciones del proveedor frente al consumidor.

Reglamento Técnico DGNTI. COPANIT. 51-2005. Metrología. Verificación y Calibración de Surtidores de Combustible Líquidos.

## **Aspectos Evaluados**

### **CONTENIDO DE AGUA EN LOS TANQUES DE ALMACENAMIENTO DE COMBUSTIBLE:**

- Se verificó que los tanques de combustible no contengan una cantidad de agua superior a la tolerancia establecida en el Reglamento. La tolerancia es de 3 pulgadas.

### **VERIFICACIÓN DE LOS SURTIDORES DE COMBUSTIBLE**

Se verifica que los surtidores:

- Estén dentro de las tolerancias permitidas (6 pulgadas cúbicas).
- Estén debidamente calibrados.
- No presenten alteraciones físicas.
- No presenten alteraciones de los sellos del metro.

### **PRECIOS A LA VISTA DEL CONSUMIDOR**

Los precios de todos los combustibles expedidos en la estación deberán estar anunciados en los tableros y coincidir con los del surtidor correspondiente. Igualmente los lubricantes y cualquier artículo que se venda en el establecimiento, deben mantener los precios en un lugar visible a los consumidores.

### **DENOMINACIÓN DE LOS COMBUSTIBLES**

La denominación del combustible debe ser de acuerdo a lo establecido en el artículo 5.1.1 del Reglamento Técnico, que dice lo siguiente: “En cada surtidor debe especificar el tipo de combustible: gasolina (indicación numérica del octanaje), diesel (normal o mejorado), Kerosén o cualquier otro combustible que se ofrece a la venta. Esta denominación debe estar claramente identificada en los surtidores. De igual forma la estación de combustible está en la obligación de anunciar al consumidor de manera clara y veraz los diferentes precios especiales con los que comercializa sus productos, bien sea por ventas al crédito, combustibles exonerados, transporte público, etc.

### **INFORME DE CALIBRACIÓN**

Las estaciones de servicio están obligadas a calibrar cada tres meses a cero y mantener el informe de calibración a disposición del consumidor.

### **Resultados:**

Durante este período se verificaron un total de 303 estaciones de combustibles.

En las 303 estaciones se verificaron un total 3,039 surtidores de los cuales 33 resultaron fuera de tolerancia o sea el 1.09%. Con relación a los tanques se verificaron 1,029, resultando 2 (.19%), fuera de la tolerancia establecida.

Durante el 2010, se continuó con la política estatal de fijación de precios máximos de venta del combustible, los cuales son oficializados a través de la Gaceta Oficial, mediante Decretos Ejecutivos.

**Estadística de Resultados de las Últimas Verificaciones de Combustible Realizadas  
Estadística de Surtidores y Tanques de Almacenamiento  
de Combustible Verificados por Empresa Petrolera**

PETROLERA	SURTIDORES VERIFICADOS			NIVEL DE AGUA EN TANQUES DE ALMACEN.	
	TOTAL	BUENOS	MALOS	BUENOS	MALOS
<b>TOTALES</b>	<b>3,039</b>	<b>3,006</b>	<b>33</b>	<b>1,027</b>	<b>2</b>
DELTA	796	787	9	263	1
ESSO	347	347	0	71	0
TEXACO	536	529	7	190	0
SHELL	439	438	1	147	0
AB	143	141	2	46	0
TERPEL	113	113	0	33	1
ACCEL	378	374	4	134	0
INDEPENDIENTE	287	277	10	143	0

**Estadística de Resultados de las Últimas Verificaciones de  
Combustible Realizadas**

Parámetros	2006	2007	2008	2009	2010
Estaciones Verificadas	388	137	120	306	303
Surtidores Verificados	1 334	581	1 596	2 134	3 039
Surtidores Fuera de Tolerancia	48	13	15	7	33
Tanques Verificados	1 251	454	396	469	1 029
Tanques Fuera de Tolerancia	1	0	2	0	2

### 3.2 VERIFICACIÓN DE ESCÁNER

#### Objetivos:

- El Principal objetivo de esta labor fue la de verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 45 del 31 de Octubre de 2007 el cual nos indica que la información al consumidor debe ser clara y veraz.
- Garantizar a los consumidores que los productos comercializados en los establecimientos verificados cumplan con los precios anunciados ya sea en los productos o en los anaqueles, los cuales deben coincidir con los establecidos en el sistema de cobros por escáner.
- Conocer el comportamiento y reincidencia, si existe, de los comercios considerando asimismo el interés de los mismos en el cumplimiento de la Ley.
- Orientar a los consumidores, respecto a cuáles son los aspectos que deben exigir al momento de realizar una compra en establecimientos que utilicen el sistema de escáner como mecanismo de cobro.

#### Fundamento Legal

Ley 45 del 31 de Octubre de 2007, referente a las obligaciones del proveedor frente al consumidor.

#### Aspectos Evaluados

Durante esta verificación se evalúa la efectividad del sistema de cobros en los establecimientos que utilizan el Código Universal de Productos (U.P.C.), por sus siglas en inglés, o sea el código de barra.

#### Resultados

##### Comparativo de Cumplimiento

COMERCIOS VERIFICADOS	EVALUACION DE CUMPLIMIENTO			
	CUMPLE		NO CUMPLE	
	Cantidad	%	Cantidad	%
43	5	11.63	38	88.37

##### Estadística de Resultados de las Últimas Verificaciones de Escáner Realizados

AÑO	2006	2007	2008	2009	2010
ESTABLECIMIENTOS VERIFICADOS	70	74	90	74	43

### 3.3 VERIFICACIÓN DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN

#### Objetivos:

Verificar que los establecimientos que venden Materiales de Construcción, cumplan con lo siguiente:

Información comercial completa a la vista del consumidor, la cual debe contar con lo siguiente:

- Volumen del saco de piedra y arena.
- Precio del saco.
- Cantidad de sacos por yarda cúbica.

#### Veracidad de la información:

- Verificar que la información comercial anunciada sea clara y veraz.

#### Metodología para la Verificación:

Para verificar la veracidad de la información que el agente económico ofrece a los consumidores se utiliza la siguiente metodología:

Arena y Piedra

- Presentar las credenciales que nos acrediten para la realización de la labor.
- Se seleccionan tres (3) muestras de los sacos que están a la venta al momento de la verificación.
- Se vierte el contenido de cada saco en el pie cúbico (patrón metrológico), nivelando el producto.
- Se miden cuatro (4) puntos a cada saco, para determinar la altura faltante, la cual al final sumarán doce (12) alturas faltantes.
- Se realiza el cálculo matemático que nos determine la altura.
- Finalmente se realizan las operaciones establecidas que nos permitan determinar la cantidad real de sacos, tanto de arena como de piedra, que deben ofrecer los agentes económicos.

#### Verificación de la Información Comercial

Establecimientos	Cumplen	%	No Cumplen	%
123	17	13.82	106	86.18

#### Motivo de Incumplimiento

Establecimientos	Sin Información	%	No Cumple con lo Declarado	%
106	36	33.96	70	66.04

#### Cumplimiento con la Información Declarada

Establecimientos	Cumplen	%	No Cumplen	%
87	17	19.54	70	80.46

#### Estadísticas de Establecimientos Verificados

Verificaciones	2006	2007	2008	2009	2010
Arena y Piedra	199	127	123	154	123

### 3.4 VERIFICACIÓN DE BALANZAS

#### Objetivos:

Inspeccionar y verificar el estado físico, el funcionamiento y la calibración de las balanzas utilizadas en los mini súper, supermercados, ingenios, molinos y abarroterías en donde el consumidor adquiere por peso artículos de primera necesidad como vegetales, leguminosas, carnes y mariscos.

#### Marco Legal

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, como entidad rectora de la metrología legal en Panamá, hará cumplir en todo el país el Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT 37-2002, Metrología, Instrumento para Pesar de Funcionamiento No Automático, como también la Ley 45 del 31 de octubre de 2007.

#### Metodología

Se evalúan aspectos generales de la balanza, los cuales están incluidos en el Reglamento Técnico DGNTI – COPANIT 37 – 2002. La metodología de la verificación de este tipo de balanzas se detalla de la siguiente manera:

- Se realiza la presentación de rigor de los funcionarios que los acreditan como representantes de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia ante el propietario de la balanza o su representante inmediato, y se le dará una breve explicación de lo que se desarrollará.
- Se inspecciona visualmente la balanza antes de realizar cualquier ensayo, se anotan las características metrológicas como marca de la balanza, clase de exactitud, modelo y número de serie, capacidades máximas y mínimas, mínima división de escala de la balanza y el (error máximo tolerado).<sup>1</sup> Las clases de exactitud para las balanzas y su simbología son las siguientes:

Exactitud especial	<b>I</b>
Exactitud alta	<b>II</b>
Exactitud media	<b>III</b>
Exactitud corriente	<b>III</b>

<sup>1</sup> Artículo 3.5.2 DGNTI-COPANIT 37-2002

## Resultados de Verificación de Balanzas

<b>Establecimientos Comerciales Verificados</b>	<b>389</b>
Cantidad de Balanzas Verificadas	900
Cantidad de Balanzas sin anomalías	739
Cantidad de Balanzas con anomalías	161
Porcentaje de Balanzas sin anomalías	82.11%
Porcentaje de Balanzas con anomalías	17.89%

<b>Año</b>	<b>Balanzas Verificadas</b>
2006	1 120
2007	2 827
2008	998
2009	1 169
2010	900

### 3.5 VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO DE PRODUCTOS REEMPACADOS:

#### Objetivos:

- Velar porque todos los agentes económicos involucrados en esta actividad cumplan con los parámetros establecidos en las normativas que sirven de marco legal para el desarrollo de la misma.
- Comprobar que todo fabricante o agente económico que empaque y selle un producto establezca en el etiquetado el contenido o peso neto del mismo. Así mismo comprobar que esta información sea veraz.
- Garantizarles a los consumidores que efectivamente están recibiendo la cantidad de producto por la que han pagado.
- Asesorar a los comerciantes sobre el cumplimiento en la información comercial (Peso, Precio, Fabricante, Fecha de Vencimiento, etc.) de todos los productos que empaquen.

#### Fundamento Legal:

Artículo 36 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT 3-421-98. Metrología. Contenido Neto de Pre empacados. Requisitos.

### Resultado de la Verificación de Contenido Neto

<i>COMERCIOS VISITADOS</i>	<i>LOTE TOTAL</i>	<i>LOTES</i>			
		<i>RECHAZADO</i>	<i>%</i>	<i>ACEPTADO</i>	<i>%</i>
336	67,389	12,502	18.55	54,887	81.45

<b>DETALLE</b>	<b>AÑOS</b>									
	<b>2006</b>		<b>2007</b>		<b>2008</b>		<b>2009</b>		<b>2010</b>	
<b>Lote Total</b>	442 698		163 725		281 466		157 572		67 389	
<b>Lotes Aceptados</b>	379 508	85.73%	143 864	87.87%	238 934	84.89%	87 914	55.79%	54 887	81.45%
<b>Lotes Rechazados</b>	63 190	14.27%	19 861	12.13 %	42 532%	15.11%	69 658	44.21%	12 502	18.55%

### 3.6 VERIFICACIÓN DE GRASAS Y ACEITES REUTILIZABLES

#### Objetivos:

El propósito del estudio es determinar de forma objetiva y cualitativa mediante el uso de los materiales de prueba denominado “Monitor de Grasa”, el porcentaje de ácidos grasos libres, que tienen los aceites o mantecas utilizadas para freír en las cadenas de restaurantes de comida rápida, restaurantes populares o de comida criolla y fondas. De acuerdo a los porcentajes obtenidos se recomendará el cambio o filtrado del aceite o grasa que se reutiliza.

#### Fundamento Legal:

Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT 87-2005 Tecnología de Alimentos, Aceites y Grasas Comestibles Reutilizadas.

Guía Técnica DGNTI-COPANIT-1-2005 Tecnología de Alimentos, Aceites y Grasas Comestibles-Procedimiento de Verificación en los Aceites y Grasas Comestibles Reutilizadas.

#### Resultados

COMERCIOS VISITADOS	TOTAL DE FREIDORAS	FREIDORAS			
		CUMPLEN	%	NO CUMPLEN	%
379	756	720	95.24	36	4.76

Año	Total de Freidoras Verificadas
2006	419
2007	1,311
2008	1,180
2009	966
2010	756

### 3.7 VERIFICACIÓN DE AGROQUÍMICOS

#### Objetivos:

- Verificar que las etiquetas de los agroquímicos cumplan con lo establecido en los Reglamentos Técnicos 01-134-98 Plaguicidas. Rótulos., y el Reglamento Técnico 02-405-98 Plaguicidas. Panfletos.
- Inspeccionar que los agroquímicos que se venden en el mercado cumplan con lo establecido en el Artículo 36, Obligaciones del Proveedor, Numeral 1 y el Numeral 3, del Título II de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.
- Revisar que los agroquímicos que se venden en el mercado, no se encuentren en la listado de los prohibidos o restringidos por el Ministerio de Desarrollo Agropecuario.

#### Fundamento Legal:

Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

Reglamento Técnico 01-134-98 Plaguicidas. Rótulos.

Reglamento Técnico 02-405-98 Plaguicidas. Panfletos.



### Importancia del Estudio sobre Agroquímicos

Es de vital importancia desarrollar el estudio sobre agroquímicos, en especial para los consumidores, ya que los mismos tienen derecho a ser informados de forma clara sobre la forma de aplicación de los mismos, los daños secundarios que pueden causar y sobre todo a que esa información esté en el idioma oficial del país que es el español.

### Resultados

Cantidad de Establecimientos	Productos Deteriorados	Productos Vencidos	Productos sin Fecha de Vencimiento	Productos sin Panfletos	Productos con Etiquetado en Inglés
29	0	406	694	372	114

Año	Cantidad de Establecimientos	Productos Deteriorados	Productos Vencidos	Productos sin Fecha de Vencimiento	Productos sin Panfletos	Productos con Etiquetado en Inglés
2006	28	2	1,020	1,297	194	2,652
2007	55	57	428	1,230	134	1,696
2008	39	45	309	1,198	48	1,097
2009	12	0	157	82	18	0
2010	29	0	406	694	372	114

### 3.8 ANÁLISIS DE CALIDAD DE ARROZ

#### Objetivos:

Verificar que los molinos, empacadores y distribuidores de arroz pilado cumplan con los parámetros establecidos en el Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT No. 75-2002. Granos y Cereales Arroz Pilado y con la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

La metodología utilizada es la establecida en el Reglamento Técnico de Arroz Pilado mediante el cual se verifican los siguientes parámetros:

#### Índice de Molinería:

Cada marca de arroz comercializado en el mercado nacional debe determinar claramente la calidad comercial (especial, primera y segunda), y cada una de estas calidades tienen unas exigencias dentro del Reglamento, las cuales son verificadas por nuestros funcionarios para garantizar la veracidad de la información. Los índices son los siguientes:

Calidad	Granos Enteros	Granos Quebrados	Arrocillo
Especial	94.5 %	5%	0.5%
Primera	70%	25%	5%
Segunda	55%	30%	15%

### Defecto de Calidad del Grano:

En la calidad del grano se verifica la cantidad de granos rojos, amarillos, yesosos, granos dañados por hongos, calor, insectos, roedores, humedad o cualquier daño que altere la apariencia normal del grano.

Los índices son los siguientes:

Calidad	Granos Rojos	Granos Amarillos	Granos Yesosos	Granos Dañados
Especial	0.5%	1%	3%	0.5%
Primera	1%	5%	5%	2%
Segunda	5%	100%	10%	5%

### Largo del Grano:

Se verifica que el largo del grano que anuncia el proveedor en el etiquetado sea el que está obteniendo el consumidor.

En los arroces especiales se mide el largo del grano aunque no está anunciado, ya que la reglamentación indica que para esta calidad de arroz sólo se aceptan granos largos (de 6.0 a 6.9 mm) y extra largos (más de 7.0 mm).

### Información Comercial (Etiquetado)

Se verifica que los arroces de las distintas calidades cumplan con la información comercial requerida en la Reglamentación, la cual es la siguiente:

- Nombre, dirección y teléfono de la empresa empacadora o molino
- Marca del productor o vendedor
- Designación, de acuerdo a lo indicado en el numeral 4, el cual indica lo siguiente: “El arroz pilado se designa por su nombre, tipo y clase. Ejemplo: “Arroz pilado extra largo de primera”
- Cantidad de granos enteros, quebrados
- País de origen
- Peso del producto

### Muestreo

Las muestras fueron recolectadas por los funcionarios de las oficinas regionales en el interior del país y funcionarios de la sede central, en distintos establecimientos comerciales.

### Resultados:

A partir del mes de octubre se están realizando los análisis de calidad de arroz, hasta el momento se han obtenido los siguientes resultados:

Calidad Declarada	Cantidad de Marcas	Índice de Molinería		Calidad del Grano	
		Cumplen	No Cumplen	Cumplen	No Cumplen
Especial	11	10	1(*)	7	4
Primera	12	10	2(**)	9	3

(\*): La marca Granja Selecta resultó con infestación.

(\*\*): La marca Ricachón resultó con infestación.

#### **4. DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN AL CONSUMIDOR**

Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007, fue reglamentada mediante el Decreto Ejecutivo No. 43 del 23 de junio de 2009 el cual entró a regir a partir del día 23 de octubre de 2009, modificando el proceso administrativo manejado en nuestro Departamento en cuanto al tema de las citaciones.

A partir de la referida fecha, el agente económico será citado una sola vez y de incumplir con la misma será declarado en desacato, por lo que se empezó a educar a los agentes económicos sobre el mismo.

Entre los temas más conocidos que son manejados mediante el proceso administrativo tenemos: la calibración de las balanzas, monitoreo de las grasas, exactitud del sistema de scanner, contenido neto del pan, de tanque de gas, falta de información comercial en los materiales de construcción, uso indebido del tanque de gas, precios a la vista, productos vencidos, veracidad de la publicidad, garantías, entre otros.

Al hacerse un poco más expedito el trámite podemos verificar que el incremento de los expedientes dentro del periodo comprendido desde el mes de **noviembre del año 2009 al mes de octubre del año 2010**, arroja las siguientes cifras: los expedientes tramitados a través del procedimiento administrativo establecido en la referida excerta legal, ascienden a **13,317**, de los cuales **7,783** fueron sancionados en Primera Instancia, cuyo monto de las multas asciende a **(B/.1,875,082.00)**.

En segunda Instancia se resolvió un total de **799** expedientes, donde las sanciones fueron modificadas o confirmadas por un monto de **(B/.253,825.00)**, es importante resaltar que en el nuevo periodo hubo un incremento de **3,032** de expedientes tramitados, ya que en el periodo de **diciembre de 2008 a noviembre de 2009**, se recibieron **10,285** expedientes. Resulta satisfactorio que contemos con una base de datos mejorada que nos permite tener resultados estadísticos en un corto tiempo y con un margen mínimo de error, sobre todo por el hecho de manejar los expedientes a nivel nacional.

Es relevante señalar que los temas donde se presentan quejas por Historial de Crédito en el periodo comprendido del mes de **noviembre del año 2009 al mes de octubre del 2010**, ascienden a **582**, donde se sancionó en Primera Instancia un total de **289** agentes económicos cuyo monto de las sanciones ascendió a **(B/.227,050.00)** y en segunda instancia se le sancionó a **130** agentes económicos por el monto **(B/.190,350.00)**.

En el caso de los Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera Edad, se presentaron **90** quejas, donde se sancionó en Primera Instancia un total de **87**, por el monto de **(B/.31,306.00)** y en segunda instancia se le sancionó a **18** agentes económicos cuyo monto ascendió a **(B/.6,500.00)**.

Dentro del procedimiento administrativo es importante señalar que la sección de notificación logró un total de **(7,278)** entre citaciones, notificaciones de resoluciones, edictos y notas u oficios.

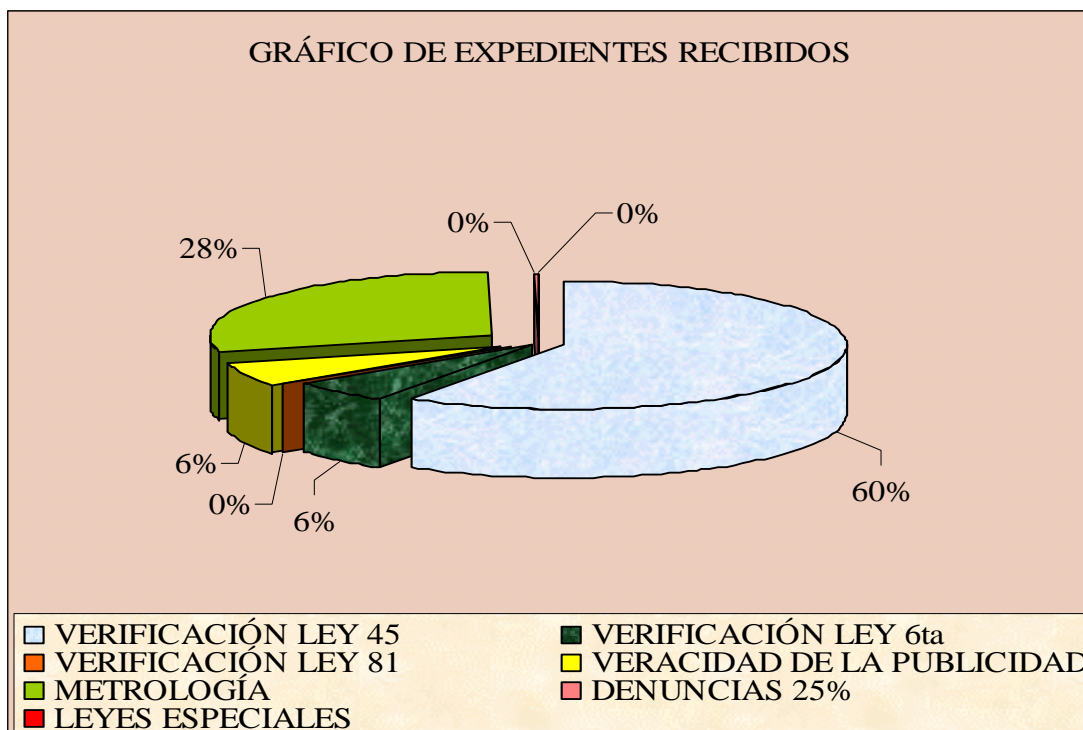
**DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN  
EXPEDIENTES RECIBIDOS**

*Periodo: Noviembre 2009 - Octubre 2010*

<i>Tipo de Leyes</i>	<i>Cant. Expedientes</i>
VERIFICACIÓN LEY 45	7,886
METROLOGÍA*	3,779
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	817
VERIFICACIÓN LEY 6ta	755
DENUNCIAS 25%	35
VERIFICACIÓN LEY 81	27
LEYES ESPECIALES	18
<b>TOTAL</b>	<b>13,317</b>

*\*En metrología se incluyen balanzas, escáner, contenido neto, materiales de construcción, contenido de pan, gas licuado, precio tope, uso indebido del gas 25 libras y combustible.*

*Fuente: ACODECO.*



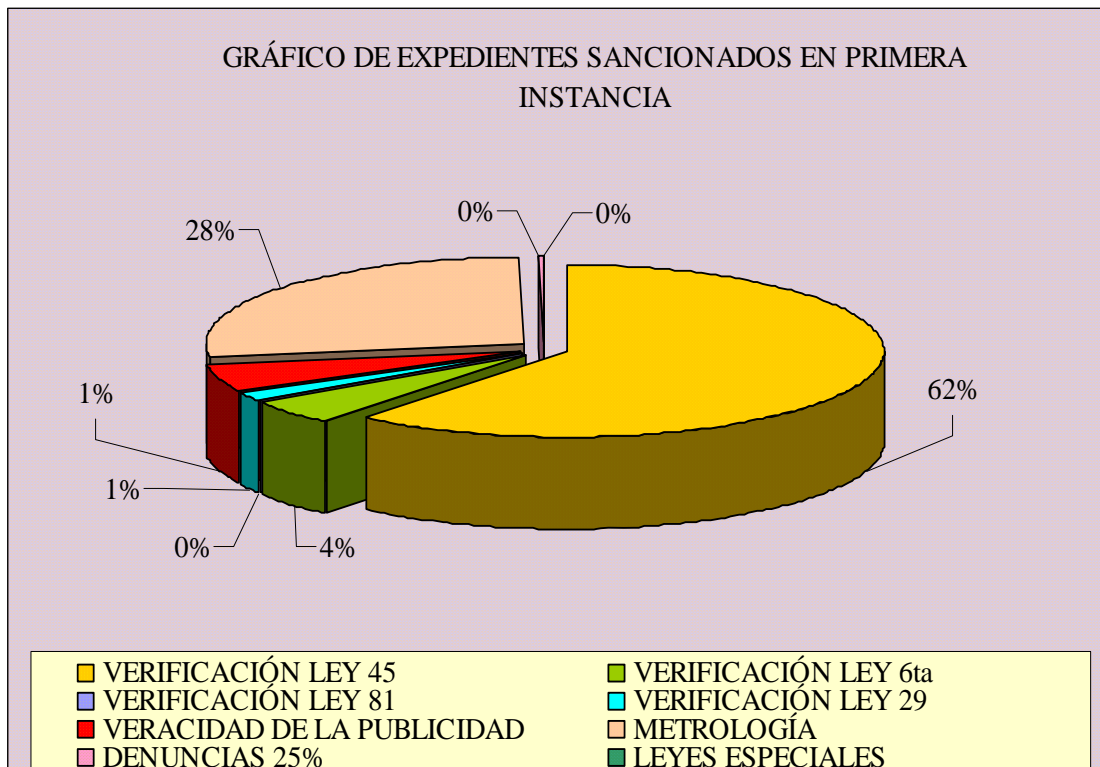
**EXPEDIENTES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA**

*Periodo: Noviembre 2009 - Octubre 2010*

<i>Tipo de Leyes</i>	<i>Cant. de Expedientes</i>	<i>Valor de las Multas (B/)</i>
VERIFICACIÓN LEY 45	4,745	877,324.00
METROLOGÍA*	2,125	636,288.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	411	245,450.00
VERIFICACIÓN LEY 6ta	350	46,885.00
VERIFICACIÓN LEY 29	113	26,490.00
DENUNCIAS 25%	19	35,495.00
VERIFICACIÓN LEY 81	16	4,200.00
LEYES ESPECIALES	4	2,950.00
<b>TOTALES</b>	<b>7,783</b>	<b>B/. 1,875,082.00</b>

*\*En metrología se incluyen balanzas, escáner, contenido neto, materiales de construcción, contenido de pan, gas licuado, precio tope, uso indebido del gas 25 libras y combustible.*

*Fuente: ACODECO.*



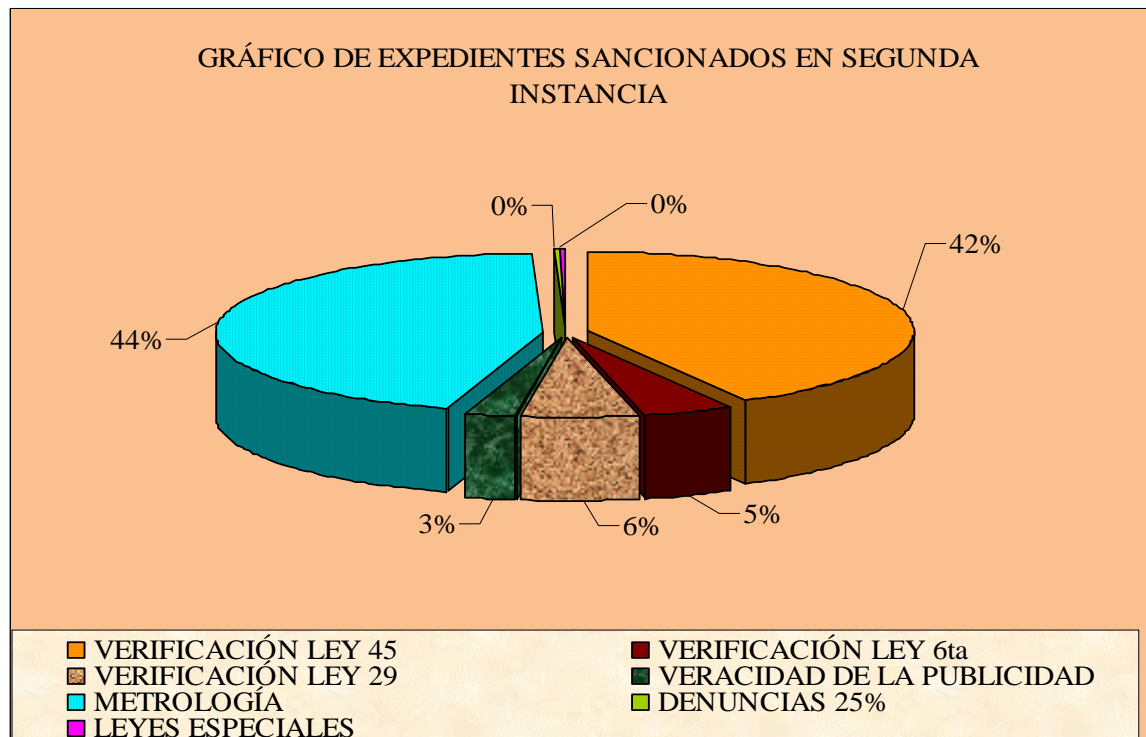
**EXPEDIENTES SANCIONADOS EN SEGUNDA INSTANCIA**

*Periodo: Noviembre 2009 - Octubre 2010*

<i>Tipo de Leyes</i>	<i>Cant. de Expedientes</i>	<i>Valor de las Multas (B/)</i>
METROLOGÍA*	356	131,060.00
VERIFICACIÓN LEY 45	335	84,865.00
VERIFICACIÓN LEY 29	47	12,825.00
VERIFICACIÓN LEY 6ta	36	3,775.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	20	13,200.00
LEYES ESPECIALES	3	6,450.00
DENUNCIAS 25%	2	1,650.00
<b>TOTALES</b>	<b>799</b>	<b>253,825.00</b>

*\*En metrología se incluyen balanzas, escáner, contenido neto, materiales de construcción, contenido de pan, gas licuado, precio tope, uso indebido del gas 25 libras y combustible.*

*Fuente: ACODECO.*



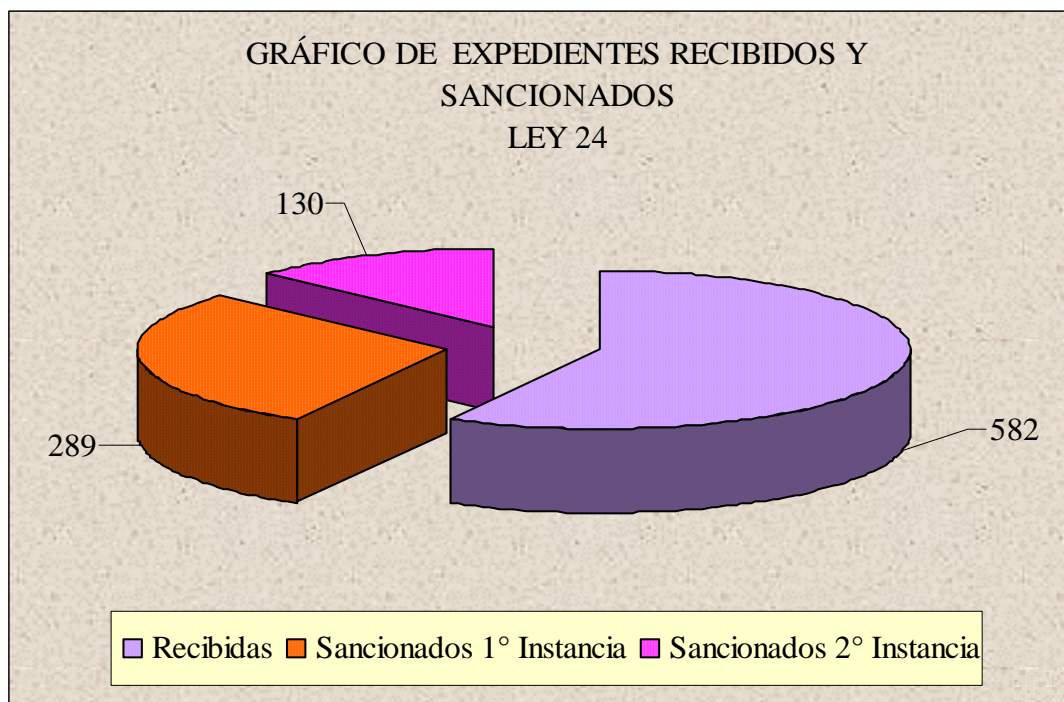
## EXPEDIENTES RECIBIDOS Y SANCIONADOS

### LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO

Período: Noviembre de 2009 a Octubre de 2010

<i>Detalles</i>	<i>No. de Expedientes</i>	<i>Valor de las Multas (B/.)</i>
<i>Recibidas</i>	<b>582</b>	...
Sancionados 1° Instancia	289	227,050.00
Sancionados 2° Instancia	130	190,350.00

*Fuente: ACODECO.*



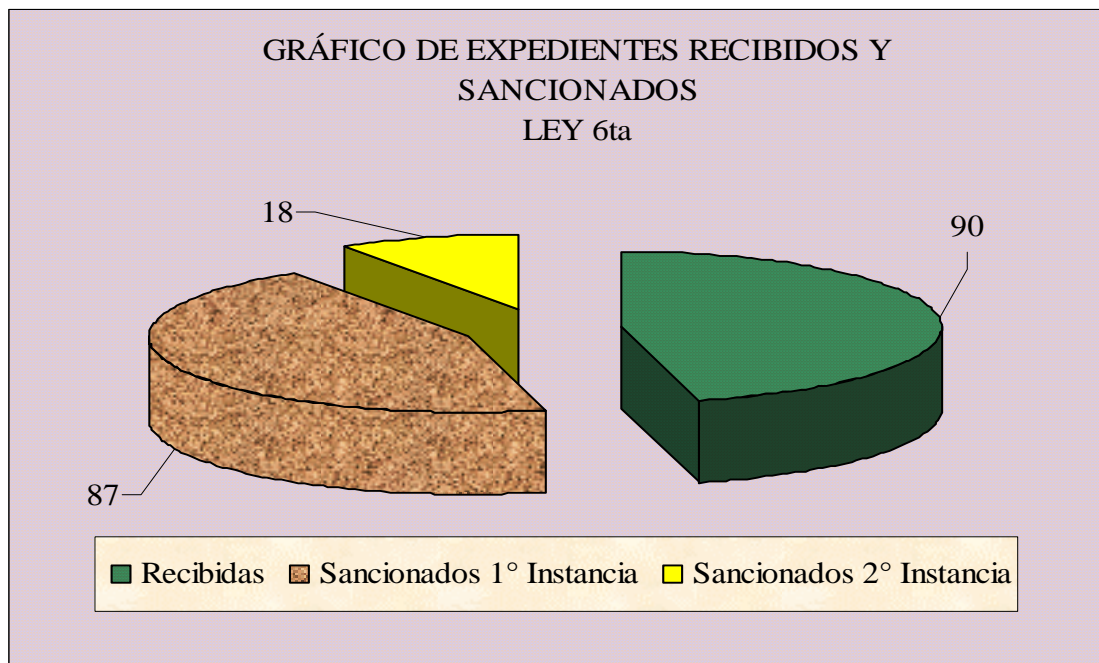
## EXPEDIENTES RECIBIDOS Y SANCIONADOS

### LEY 6ta JUBILADOS

Período: Noviembre de 2009 a Octubre de 2010

Detalles	No. de Expedientes	Valor de las Multas (B/.)
<b>Recibidas</b>	<b>90</b>	...
Sancionados 1° Instancia	87	31,306.00
Sancionados 2° Instancia	18	6,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>37,806.00</b>

Fuente: ACODECO.

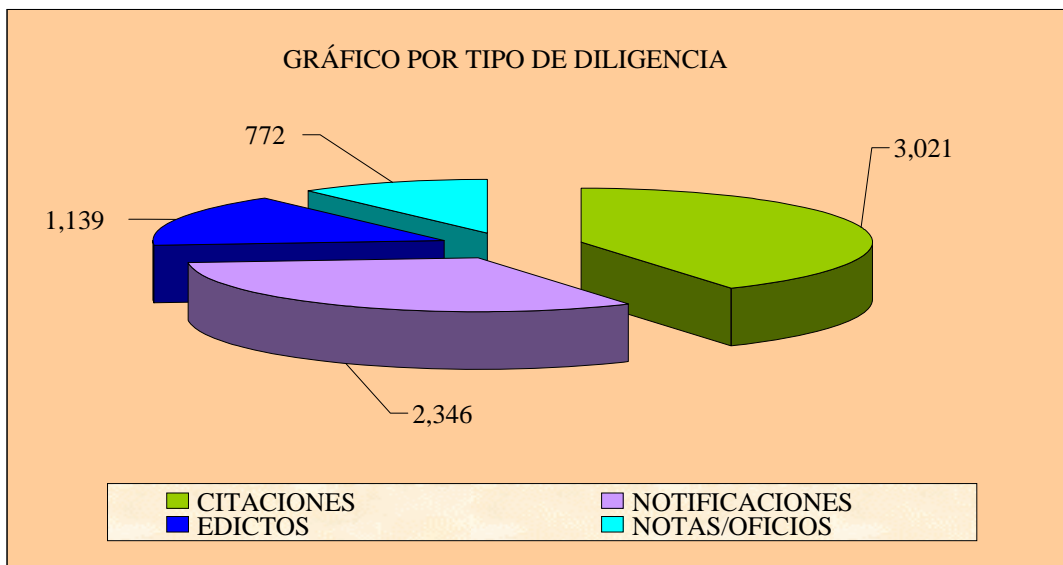




**INFORME DE DILIGENCIA**  
**De Noviembre 2009 - Octubre 2010**

<i>Tipo de Diligencia</i>	<i>No. de Diligencias</i>
<i>CITACIONES</i>	3,021
<i>NOTIFICACIONES</i>	2,346
<i>EDICTOS</i>	1,139
<i>NOTAS/OFICIOS</i>	772
<b><i>TOTAL</i></b>	<b>7,278</b>

**Fuente: ACODECO.**



## 5. ÁREA DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD

El área de la Veracidad de la Publicidad forma parte del Departamento de Asistencia al Consumidor y Conciliación, y tiene entre sus facultades monitorear los medios de comunicación, ya sean impresos, radiales, televisivos, vallas, muppis, gigantografías, o cualquier otro mecanismo que se utilicen para ofrecer o promocionar un producto o servicio y que llegue al consumidor de forma veraz.

La labor de esta área es restablecer la información clara en los anuncios publicitarios, y adecuarlos a la responsabilidad de otorgar lo anunciado, recordando siempre que los afectados son los consumidores.

Entre las tareas que desarrolla el área de la Veracidad de la Publicidad, está la de realizar investigaciones de oficio, y la de recibir las denuncias y quejas presentadas por los consumidores. Al igual, realiza verificación de mercado en materia de ventas especiales que comúnmente conocemos como ofertas, rebajas, baratillo, liquidaciones, para corroborar que muestren a la vista del consumidor el doble precio. Es decir el precio de antes y el de después en el local comercial, el cual debe expresarse en caracteres de similar tamaño. Cuando se trate de una venta especial por porcentaje, se deberá indicar el precio y el porcentaje a rebajar, es decir, el precio indicado se entiende que no cuenta con el porcentaje descontado que indique si la venta es total o parcial de los bienes de los bienes o servicios del establecimiento. Toda venta especial o promoción deberá indicar la fecha de duración de la promoción, ya que la oferta dirigida a consumidores, transmitida por cualquier medio o forma de comunicación, vincula al proveedor que solicite, autorice o pague la difusión correspondiente durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización o las unidades mínimas a ofertar, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones.

La legislación panameña ha tenido grandes avances, al reglamentar la utilización de las leyendas insertas en las pautas publicitarias, en ese sentido, el tamaño, la utilización de caracteres, son algunas de las medidas tomadas por el Estado, para garantizar la difusión de pautas publicitarias veraces. La facultad que mantiene la ACODECO, para suspender la transmisión de mensajes alejados a la verdad.

Sobre este tema, nuestra legislación establece lo siguiente: el Decreto Ejecutivo N° 46 (23 de junio de 2009), reglamentó la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, consignando en su Artículo 32 que: “Publicidad: La información a la cual hace referencia el artículo 59 de la Ley deberá, exhibirse en caracteres tipográficos legibles y comprensibles, de buen realce, destaque y visibilidad, debiendo utilizarse caracteres de tamaño no inferior a uno con ocho décimos (1,8) de milímetro de altura”.

Además establece en su Artículo 61 lo siguiente; “Aclaraciones: Las leyendas, cintillos, asteriscos o cualquier otro llamado de atención que aclare, condicione, restrinja o limite el uso del bien o servicio publicitado o el aprovechamiento de una oferta en cualquier medio de comunicación, deberán ser visibles, legibles, claros, veraces y sin ambigüedades.

El proveedor está obligado a proporcionar los elementos esenciales para que el consumidor pueda emitir juicio sobre el bien o servicio, sin necesidad de ser remitido a otra fuente”.

Por su parte el Artículo 36, que regula el tema de los cintillos inmersos en las campañas publicitarias establece que “En los casos de las aclaraciones en la publicidad, el tamaño de la letra, la locución o el tiempo de pauta de los mismos deben ser proporcionales al resto del anuncio, entendiéndose que el llamado de atención durará al menos la mitad del tiempo que dura la publicidad televisiva”.

Con relación a los anuncios transmitidos por radio, los llamados de atención que aclaren, condicionen, restrinjan o limiten el uso del bien o servicio ofertado, deberán ser anunciados al final de la publicidad a la misma velocidad que el anuncio, de manera que puedan ser escuchados y analizados fácilmente.

En cuanto a los anuncios emitidos por los medios de comunicación escrita o impresos, los llamados de atención se harán utilizando un color contrastante, legible y claro con respecto a las imágenes y diseño del anuncio a fin de que no se pierdan y el consumidor pueda verlos, leerlos y analizarlos fácilmente.

El área de Veracidad de la Publicidad, también atiende las denuncias y quejas de los consumidores que en un momento se ven afectados por una publicidad que omite información, proporcionan información no veraz, o en ocasiones no le han cumplido con lo ofrecido a través de la publicidad.

El gran porcentaje de casos que se verifican de veracidad de la publicidad, es de manera oficiosa y que en la mayoría de las ocasiones conlleva ordenarle al agente económico proceder a la suspensión y rectificación de la publicidad.

## **OPERATIVOS**

Se realizan operativos, ya que durante el año se realizan diferentes ventas especiales, que son estacionarias, como “Regreso a Clases, Día del Padre, Ventas de Medio Año, Navidad”. Además Panamá es uno de los países donde se desarrollan diferentes tipos de eventos, por lo cual el personal de esta sección es participe de la verificación de estos eventos, con el fin que lo anunciado en la publicidad sea veraz, que se cumpla con lo establecido en los boletos, ya que la publicidad es parte del contrato.

## Cuadro de Casos Tramitados en el Departamento de Veracidad de la Publicidad

Período: Noviembre 2009 - Octubre 2010

MOTIVOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
<b>POR QUEJAS</b>			
FALTA DE INFORMACIÓN		0.0	-
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	7	0.7	11,532.95
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO		0.0	-
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	9	0.8	661,890.91
PUBLICIDAD CONFUSA		0.0	-
<b>POR DENUNCIA</b>			
CINTILLO NO LEGIBLE		0.0	-
FALTA DE INFORMACIÓN	6	0.6	-
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	77	7.2	-
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO		0.0	-
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	62	5.8	-
REMISIÓN A OTRA FUENTE	1	0.1	-
PUBLICIDAD CONFUSA	1	0.1	-
<b>POR OFICIO</b>			
APLICAN RESTRICCIONES	43	4.0	-
CINTILLO NO LEGIBLE	145	13.5	-
FALTA DE INFORMACIÓN	32	3.0	-
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	107	10.0	-
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	3	0.3	-
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	7	0.7	-
PUBLICIDAD CONFUSA	26	2.4	-
TIEMPO DE LOCUCIÓN	5	0.5	-
REMISIÓN A OTRA FUENTE	1	0.1	-
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	224	20.8	-
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	14	1.3	-
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	33	3.1	-
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	27	2.5	-
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	111	10.3	-
VENTA ESPECIAL SAN FALTA	134	12.5	-
	<b>1075</b>	<b>100.0</b>	<b>673,423.86</b>
VERIFICACIÓN	80	100.0	-

**Fuente: ACODECO**

### PAUTAS SUSPENDIDAS

PERÍODO :NOVIEMBRE 2009 - OCTUBRE 2010

MEDIOS	CANTIDAD
Prensa	261
TV	62
Radio	44
Internet	9
TV/Prensa	6
Vallas	4
Prensa/Radio	4
TV/Radio	2
TV/ Prensa/Radio	2
Prensa/Internet	2
Total	396

Fuente: ACODECO

### OPERATIVO DE AUTOS USADOS



### VERIFICACIÓN DE MERCADO



### CAPACITACIÓN AGENTES ECONÓMICOS



## 6. DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN DE PRECIOS Y VERIFICACIÓN

Es el Departamento encargado de defender y proteger los derechos de los consumidores a través de la verificación y fiscalización periódica de los bienes y servicios que se ofertan en el mercado; además de velar y preservar la libre y eficiente competencia económica a través de trabajos de investigación, seguimiento de los precios, inventarios que aseguran un adecuado suministro del mercado local y registro electrónico de datos que brindan información básica y necesaria para inferir sobre el comportamiento comercial nacional.

Se programan y realizan encuestas periódicas de mercado: de productos de la Canasta Básica Familiar de Alimentos, productos de consumo masivo, medicamentos, combustible, entre otros bienes y servicios, a fin de mantener informados a los consumidores. Se participa conjuntamente con otras instituciones del Estado en inventarios físicos de productos agropecuarios para garantizar el debido abastecimiento. Se mantiene un centro de recopilación, procesamiento y ordenamiento electrónico de los datos estadísticos esenciales sobre diversos bienes y servicios, Canasta Básica y demás rubros.

### RESUMEN DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR DIPREV: Del 01 de Noviembre 2009 al 31 de Octubre de 2010

Actividad	Cantidad	Visitas a establecimientos
Encuestas Especiales (1)	114	2,228
CBA y Consumo Masivo (Encuestas)	706	7,825
Medicamentos (Encuestas ) (2)	66	1,673
Combustibles (Encuestas)	24	2,520
<b>Total Encuestas</b>	<b>910</b>	<b>14,246</b>
Medicamentos-Verificación		1,301
Inventarios (3)		8
Reuniones-Comisiones Consultivas		6
Informes (4)		165
Boletín de Precios		96
Medicamentos Retirados y Enviados al MINSA Para Destrucción		4,707
Comunicaciones Recibidas de Precios de Medicamentos		1,434

- (1) Bienes y Servicios (Colegios Particulares, Universidades, Talleres, Materiales de Construcción).
  - (2) Antihipertensivos, insulinas, antigripales, etc.
  - (3) Arroz, papas, cebolla, maíz, café y leguminosas.
  - (4) Incluye Informes de CFA, Costos más bajos CBA, Combustible, Precio más bajo Combustible, CBA Provincias, Informe de productos de consumo masivo, Informe CONCADECO. No incluye número de visitas a establecimientos incluidos en los inventarios.
- Fuente: ACODECO.

## **6.1 CANASTA BÁSICA (CBFA) DE ALIMENTOS POR CADENA DE SUPERMERCADOS Y SECTOR:**

Con el propósito de dar a conocer al consumidor la información de precios sobre los distintos bienes y servicios fundamentales para el consumo, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), realiza mensualmente un monitoreo de precios de los productos de la CBFA, cubriendo las siguientes áreas: Bella Vista, Bethania, Juan Díaz, Parque Lefevre, Pueblo Nuevo, San Francisco, San Miguelito, Santa Ana y Calidonia, Tocumen y 24 de Diciembre, La Chorrera y Arraiján. En dichas áreas se visitan un total de **51 supermercados, 38 minisúper y 7 abarroterías. En total 96 establecimientos.**

De esta forma, la ACODECO ofrece al consumidor información que le permita tener mejores criterios de búsqueda, así como la opción de consultar la información en mayor detalle de acuerdo a los productos que componen la CBFA que la ACODECO publica periódicamente en la prensa escrita, al igual que tenerla a disposición en el sitio [www.acodeco.gob.pa](http://www.acodeco.gob.pa), en el cual aparece toda la información por sectores y cadenas de supermercados. No obstante lo anterior, se hace la salvedad que la información presentada puede sufrir cambios con relación a los precios de los productos entre el momento de la captura de los datos y su publicación. Los rangos del costo de la CBFA entre cadenas de supermercados varían entre sectores.

El siguiente cuadro nos muestra los 10 supermercados que presentaron el costo de la Canasta Básica Familiar de Alimentos más bajo para el mes de Octubre:

**COSTO DE LA CBFA MÁS BAJOS EN LOS DIFERENTES SUPERMERCADOS EN LOS DISTRITOS DE PANAMÁ, SAN MIGUELITO, LA CHORRERA Y ARRAIJÁN: OCTUBRE DE 2010**

<b>Sector</b>	<b>Supermercado</b>	<b>Costo</b>
SAN MIGUELITO	XTRA PAN DE AZUCAR	220.89
SAN MIGUELITO	XTRA OJO DE AGUA	222.60
LA CHORRERA	XTRA LA CHORRERA	233.64
SAN MIGUELITO	EL FUERTE	234.29
JUAN DIAZ	XTRA LAS ACACIAS	234.97
TOCUMEN 24 DE DICIEMBRE	XTRA 24 DE DICIEMBRE	235.56
JUAN DIAZ	XTRA LOS PUEBLOS	235.84
JUAN DIAZ	XTRA JUAN DIAZ	237.40
VISTA ALEGRE Y VACAMONTE	XTRA ARRAIJÁN	240.34
SAN MIGUELITO	EL MACHETAZO SAN MIGUELITO	245.45

Fuente: ACODECO.

**COSTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR DE ALIMENTOS MÁS BAJOS Y MÁS ALTOS, EN LOS PRINCIPALES SUPERMERCADOS DE LOS DISTRITOS DE PANAMÁ, SAN MIGUELITO LA CHORRERA Y ARRAIJÁN, SEGÚN SECTOR: OCTUBRE DE 2010**

MES DE OCTUBRE-2010						MES DE SEPTIEMBRE-2010					
Sector	Local con el Costo Mínimo	Costo Mínimo	Local con el costo Máximo	Costo máximo	Diferencia en B/.	Sector	Local con el Costo Mínimo	Costo Mínimo	Local con el costo Máximo	Costo máximo	Diferencia en B/.
San Miguelito	Xtra, Pan de Azúcar	220.89	Rey, Milla 8	272.12	51.23	San Miguelito	Xtra, Ojo de Agua	222.55	Rey, Milla 8	276.09	53.54
La Chorrera	Xtra, La Chorrera	233.64	Rey, La Chorrera	267.45	33.81	La Chorrera	Xtra, La Chorrera	227.51	Rey, La Chorrera	269.27	41.76
Tocumen	Xtra, 24 de Diciembre	235.56	El Machetazo, Punta del Este	247.19	11.63	Juan Díaz	Xtra, Los Pueblos	229.89	El Machetazo, Metro Mall	256.61	26.72
Juan Díaz	Xtra, Los Pueblos	235.84	El Machetazo, Metro Mall	256.67	20.83	Tocumen	Xtra, 24 de Diciembre	230.93	El Machetazo, Punta del Este	244.52	13.59
Arraiján	Xtra, Arraijan	240.34	Rey, Vista Alegre	271.20	30.86	Arraiján	Xtra, Arraijan	240.54	Rey, Vista Alegre	266.87	26.33
Pueblo Nuevo	Super 99, Vista Hermosa	247.48	Rey, 12 de Octubre	266.66	19.18	Santa Ana y Calidonia	Super 99, Calidonia	241.33	Rey Bombero, Santa Ana	260.53	19.20
Santa Ana y Calidonia	El Machetazo, Santa Ana	247.62	Rey Bombero, Santa Ana	255.20	7.58	Bethania	Super 99, Tumba M	242.25	Rey, El Dorado	273.03	30.78
Parque Lefevre	Super 99, Portobelo	248.30	Rey, Chanis	274.79	26.49	Parque Lefevre	Super 99, Chanis	244.39	Rey, Chanis	279.25	34.86
Bethania	Super 99, Bethania	249.24	Rey, El Dorado	272.90	23.66	Pueblo Nuevo	Super 99, Vista Hermosa	244.46	Rey, 12 de Octubre	271.63	27.17
San Francisco	Super 99, San Francisco	250.40	Casa de la Carne, Vía Porras	272.92	22.52	San Francisco	Super 99, San Francisco	248.39	Casa de la Carne, Vía Porras	274.82	26.43
Bella Vista	Casa de la Carne, El Cangrejo	274.41	Riba Smith, Bella Vista	285.87	11.46	Bella Vista	Rey, Vía España	270.16	Riba Smith, Trans	287.11	16.95

Fuente: ACODECO.

En cuanto al costo más bajo por sector, éste se observó en San Miguelito, B/.220.89, registrado en el Súper Xtra, Pan de Azúcar, seguido por el Xtra de La Chorrera, mostrando un costo mínimo de B/.233.64; luego se ubicó el Súper Xtra, 24 de Diciembre, donde se registró B/.235.56 como el costo mínimo en ese sector.

**Aportes a la Variación en el Costo de la CBFA**

Continuando con su esfuerzo de proporcionar más información a los consumidores nacionales sobre la evolución de precios de los distintos bienes y servicios, con el propósito de que cuenten con elementos objetivos que permitan tomar mejores decisiones de consumo, la ACODECO divulgará datos con relación a la contribución de cada cadena de supermercado a la variación mensual en el costo promedio de la CBFA, a la vez que señalando las diferencias de costos, no sólo entre las diferentes cadenas de supermercado, sino también entre los diferentes establecimientos encuestados dentro de cada cadena.

Con relación a la contribución por cadena a la variación de la CBFA, puede señalarse que en el mes de octubre, la cadena El Súper 99 con el 101.1% para que se diera un incremento para este período analizado comparándolo con el mes anterior, seguido de la cadena Súper Xtra con el 14.2% y la cadena El Machetazo aportó el 8.1%, como las que más influyeron en el resultado que impulsó un incremento del indicador, en esta ocasión de B/.1.26.

Los productos que incrementaron su precio para el mes de **octubre** fueron: el arroz de primera B/.0.10 por cada 5 libras, la lechuga B/.0.02 por libra, la corvina B/.0.27 por libra, las papas B/.0.03 por libra y la sopa de pollo con fideos B/.0.02 (caja 2 sobres).



Por otro lado, se observaron reducciones en los precios de: el tomate nacional perita B/.0.22 por libra, la cebolla B/.0.07 por libra, la tuna B/.0.04 (lata 170 gramos), la salchicha de res empacada B/.0.04 por libra y el pan molde B/.0.01 (paquete 18 onzas).

Principales Rubros que Explicaron la Variación en el Costo de la Canasta Básica de Alimentos					
Incremento (+)			Reducción (-)		
Producto	Presentación	Var. Precios	Producto	Presentación	Var. Precios
Arroz de primera	5 libras	B/. 0.10	Tomate Nacional Perita	Libra	B/. 0.22
Lechuga	Libra	B/. 0.02	Cebolla	Libra	B/. 0.07
Pescado - corvina	Libra	B/. 0.27	Tuna	lata 170 g.	B/. 0.04
Papas	Libra	B/. 0.03	Salchicha de res empacada	Libra	B/. 0.04
Sopa de pollo con fideos	caja 2 sobres	B/. 0.02	Pan Molde	18 onzas	B/. 0.01

Fuente: ACODECO.

### Evolución de la CBA

En relación a la evolución del Costo Total de la Canasta Básica de Alimentos, ésta ha mostrado una tendencia a la baja, que se confirma con la reversión en el costo máximo histórico alcanzado en noviembre del 2008 (B/.261.32), frente al último dato registrado en octubre de este año (B/.253.58), generando una disminución de B/.7.54, al respecto.

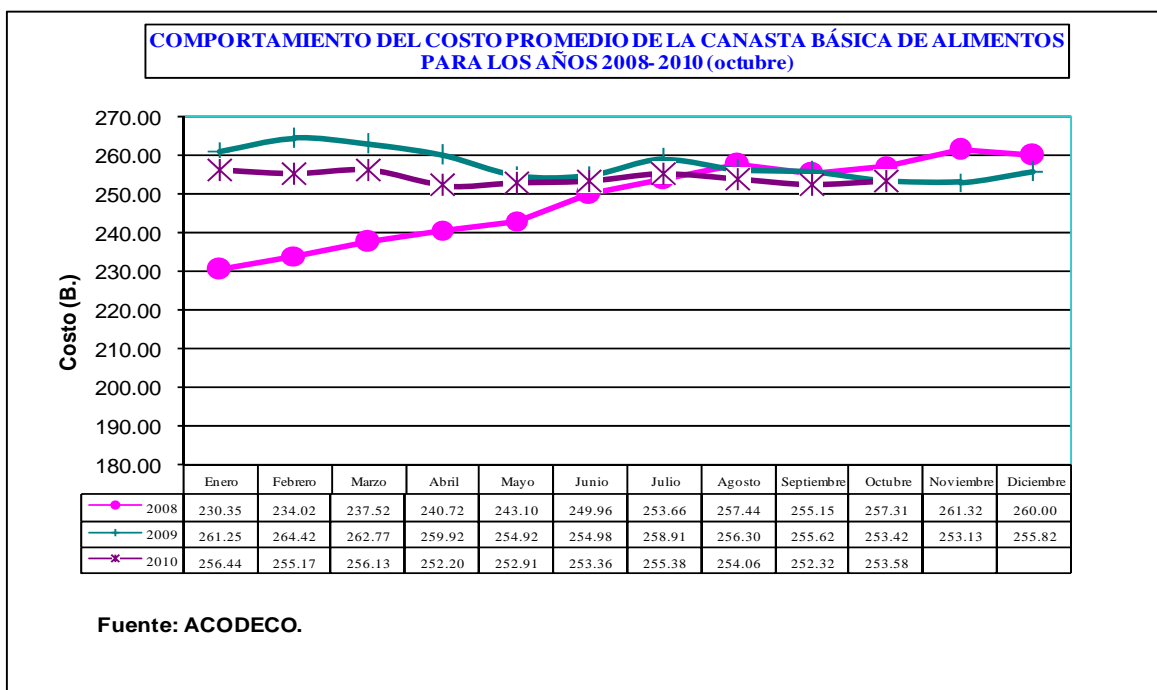
Desde el segundo semestre de 2009 y lo que discurre del presente año, observamos la tendencia hacia la baja, o bien, la relativa estabilidad en los precios de los alimentos durante este período. Esta situación se debe principalmente por la disminución en los costos de los grupos de carnes (res, pollo, salchicha y jamón) que mostraron costos de B/.69.46 en enero de 2010, disminuyendo a B/.66.43 y 66.20 para los meses de septiembre y octubre, respectivamente. Así mismo, los cereales y derivados oscilaron de B/.48.88 en enero pasado, para establecer costos por el orden de B/.46.02 y B/.47.10 en septiembre y octubre, respectivamente.

En cuanto a la comparación interanual tenemos que: a octubre de 2008 el costo total de la CBA era de B/.257.31, en tanto que en 2009 fue de B/.253.42 y en 2010 promedió B/253.58.

En resumen, el Costo Total de la Canasta Básica de Alimentos para el mes de octubre se mantiene estable en relación al año pasado y observamos una disminución de B/.3.73 en

relación a octubre de 2008. En cuanto al promedio anual, todos los meses de este año han presentado un costo menor al del año pasado, exceptuando octubre; lo que sugiere pronosticar que el promedio final será menor para este año en comparación con 2009.

Otro aspecto a destacar es que observamos un adecuado abastecimiento del mercado nacional para todos los rubros y niveles de distribución de los alimentos, lo cual contribuye a la estabilización de los precios.



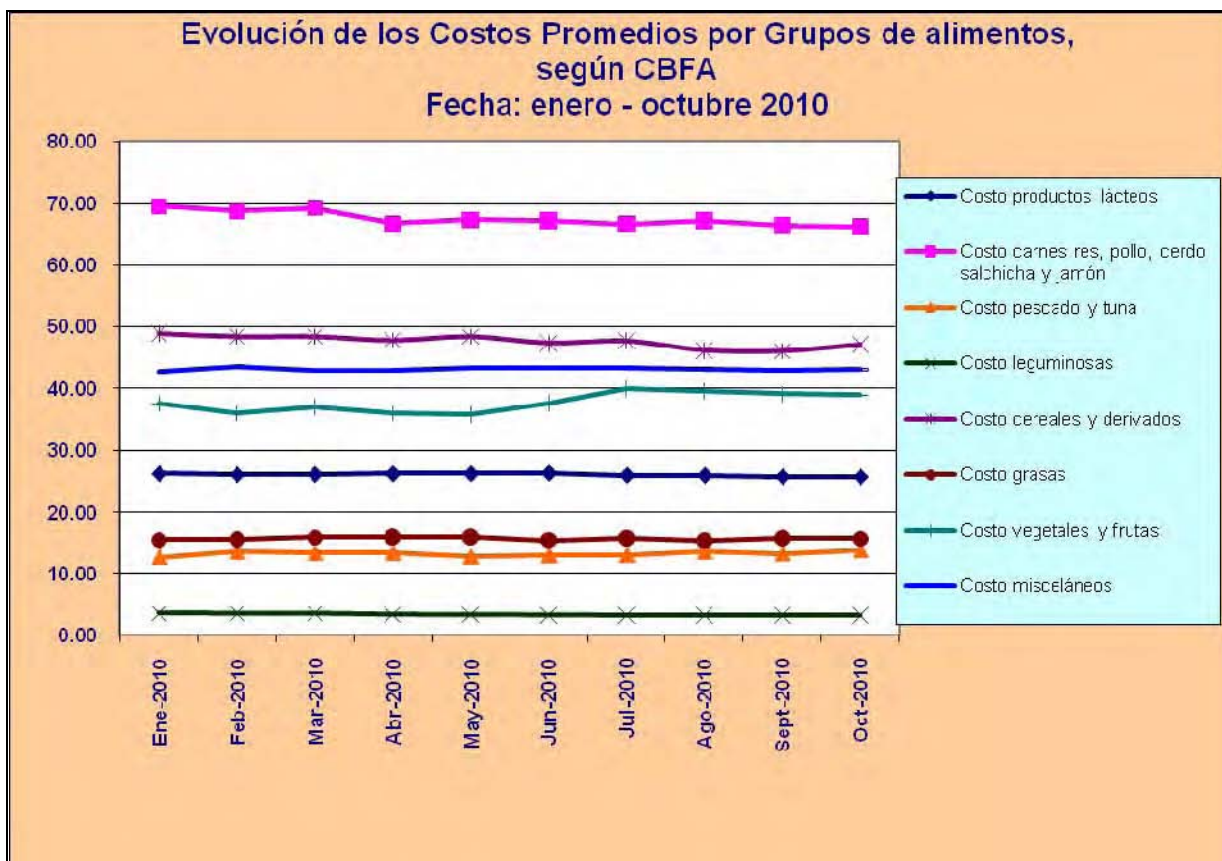
### Costo Promedio Mensual de la Canasta Básica de Alimentos: 2008-2010

<i>MESES</i>	<i>2010</i>	<i>2009</i>	<i>2008</i>
Enero	256.44	261.25	230.35
Febrero	255.17	264.42	234.02
Marzo	256.13	262.77	237.52
Abril	252.20	259.92	240.72
Mayo	252.91	254.92	243.10
Junio	253.36	254.98	249.96
Julio	255.38	258.91	253.66
Agosto	254.06	256.30	257.44
Septiembre	252.32	255.62	255.15
Octubre	253.58	253.42	257.31
Noviembre		253.13	261.32
Diciembre		255.82	260.00

**FUENTE: ACODECO**

**EVOLUCIÓN DE LOS COSTOS PROMEDIOS POR GRUPO DE ALIMENTOS, PARA LOS SUPERMERCADOS, SEGÚN MONITOREO MENSUAL DE LA CANASTA BÁSICA DE ALIMENTOS EN LOS DISTRITOS DE PANAMÁ, SAN MIGUELITO, LA CHORRERA Y ARRAIJÁN**

Producto	Ene-2010	Feb-2010	Mar-2010	Abr-2010	May-2010	Jun-2010	Jul-2010	Ago-2010	Sept-2010	Oct-2010
Costo productos lácteos	26.18	26.06	26.07	26.17	26.20	26.27	25.96	25.94	25.73	25.70
Costo carnes res, pollo, cerdo, salchicha y jamón	69.46	68.78	69.20	66.70	67.27	67.14	66.66	67.14	66.43	66.20
Costo pescado y tuna	12.62	13.51	13.28	13.30	12.69	12.91	12.93	13.48	13.18	13.74
Costo leguminosas	3.55	3.49	3.51	3.35	3.32	3.28	3.23	3.24	3.20	3.21
Costo cereales y derivados	48.88	48.38	48.37	47.76	48.39	47.33	47.66	46.15	46.02	47.10
Costo grasas	15.46	15.50	15.85	15.91	15.91	15.42	15.70	15.37	15.71	15.69
Costo vegetales y frutas	37.51	35.91	36.99	36.00	35.80	37.58	39.94	39.58	39.11	38.88
Costo misceláneos	42.78	43.54	42.86	43.01	43.33	43.42	43.29	43.17	42.92	43.07



## 6.2 INFORME DE PRECIOS TOPES DEL COMBUSTIBLE DE LA PROVINCIA DE PANAMÁ

El Gobierno Nacional, a través de la Secretaría Nacional de Energía, debidamente asesorado por expertos locales e internacionales, evaluó las posibles modificaciones, a la fórmula de cálculo de los precios de paridad e importación.

Dichas modificaciones fueron presentadas a las petroleras, concediéndole la oportunidad de que fueran analizadas por ellos y contestaran al Gobierno Nacional en un plazo prudente.

En vista del rechazo de forma categórica de las mayoría de las empresas petroleras y a la falta de propuesta reales que beneficien al Consumidor, obliga al Estado a mantener los precios topes al público, con ajustes respectivos de las variaciones en los precios de paridad e importación y los cuales empezaron a regir el 25 de septiembre de 2008, por plazos prorrogables y sujeto a variaciones.

A continuación analizaremos la evolución de los precios topes del combustible en la provincia de Panamá para el año 2010, por el período comprendido de enero 2010 al primer cambio de precios topes del mes de diciembre (del 20 de noviembre al 03 de diciembre de 2010).

**PRECIOS TOPES DE ALGUNOS DERIVADOS DEL PETRÓLEO, EN LOS DISTRITOS DE PANAMÁ Y SAN MIGUELITO, SEGÚN MES POR TIPO DE DERIVADO: ENERO - DICIEMBRE DE 2010**

Mes	Fecha de Vigencia	Precio Tope			
		Gasolina de 91 Octános	Gasolina de 95 Octános	Diesel	Diesel Bajo en Azufre
Enero	Del 2 al 15 de Enero	2.85	3.02	2.60	2.65
	Del 16 al 29 de Enero	3.02	3.19	2.76	2.82
Febrero	Del 30 de enero al 12 de Febrero	2.94	3.13	2.61	2.68
	Del 13 al 26 de Febrero	2.84	3.01	2.53	2.61
Marzo	Del 27 de Febrero al 12 de Marzo	2.92	3.08	2.60	2.69
	Del 13 al 26 de Marzo	3.05	3.26	2.67	2.78
Abril	Del 27 de Marzo al 9 de Abril	3.09	3.30	2.71	2.80
	Del 10 al 23 de Abril	3.12	3.39	2.77	2.86
Mayo	Del 24 de Abril al 7 de Mayo	3.13	3.41	2.82	2.89
	Del 8 al 21 de Mayo	3.22	3.49	2.87	2.97
Junio	Del 22 de Mayo al 4 de Junio	2.99	3.21	2.69	2.80
	Del 6 al 18 de Junio	2.85	3.04	2.55	2.64
Julio	Del 19 de Junio al 02 de Julio	2.90	3.08	2.60	2.66
	Del 3 al 16 de Julio	3.01	3.20	2.72	2.79
	Del 17 al 30 de Julio	2.92	3.10	2.56	2.66
Agosto	Del 31 de Julio al 13 de Agosto	2.97	3.16	2.64	2.75
	Del 14 al 27 de Agosto	3.00	3.19	2.71	2.83
Septiembre	Del 28 de Agosto al 10 de Septiembre	2.85	2.98	2.60	2.68
	Del 11 al 24 de Septiembre	2.88	3.03	2.66	2.74
Octubre	Del 25 de Septiembre al 8 de Octubre de 2010	2.93	3.08	2.70	2.77
	Del 9 al 22 de Octubre de 2010	2.95	3.13	2.80	2.87
Noviembre	Del 23 de Octubre al 5 de Noviembre de 2010	3.06	3.27	2.86	2.92
	Del 6 al 19 de Noviembre de 2010	2.98	3.22	2.85	2.93
Diciembre	Del 20 de Noviembre al 03 de Diciembre de 2010	3.10	3.31	2.97	3.04

Fuente: ACODECO

Miembro de CONCADECO; Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor.

En el cuadro se contemplan los precios topes del combustible de la provincia de Panamá mensualmente y por lapsos de tiempos determinados por el Gobierno Nacional. Cada precio

tope está sujeto a las variaciones del precio de paridad y del precio del crudo internacionalmente, razón por la cual en algunas ocasiones tiende a bajar y en otras a aumentar su costo.

COMPORTAMIENTO DE LAS VARIACIONES EN LOS PRECIOS TOPES DEL COMBUSTIBLE EN LA CIUDAD DE PANAMÁ; ENERO - DICIEMBRE DE 2010				
Mes	Variaciones Absolutas de los Precios Topes			
	Gasolina de 91 Octanos	Gasolina de 95 Octanos	Diesel	Diesel Bajo en Azufre
II Cambio de Enero - I Cambio Enero	0.17	0.17	0.16	0.17
I Cambio de febrero - II Cambio de enero	-0.08	-0.06	-0.15	-0.14
II Cambio de Febrero - I Cambio de Febrero	-0.10	-0.12	-0.08	-0.07
I Cambio de Marzo - II Cambio de Febrero	0.08	0.07	0.07	0.08
II Cambio de Marzo - I Cambio de Marzo	0.13	0.18	0.07	0.09
I Cambio de Abril - II Cambio Marzo	0.04	0.04	0.04	0.02
II Cambio de Abril - I Cambio de Abril	0.03	0.09	0.06	0.06
I Cambio de Mayo - II Cambio de abril	0.01	0.02	0.05	0.03
II Cambio de Mayo - I Cambio de Mayo	0.09	0.08	0.05	0.08
I Cambio de Junio - II Cambio de mayo	-0.23	-0.28	-0.18	-0.17
II Cambio de Junio - I Cambio de Junio	-0.14	-0.17	-0.14	-0.16
I Cambio de Julio - II Cambio de Junio	0.05	0.04	0.05	0.02
II Cambio de Julio - I Cambio de Julio	0.11	0.12	0.12	0.13
III Cambio de Julio - II Cambio de Julio	-0.09	-0.10	-0.16	-0.13
I Cambio de Agosto - III Cambio de Julio	0.05	0.06	0.08	0.09
II Cambio de Agosto - I Cambio de Agosto	0.03	0.03	0.07	0.08
I Cambio de Septiembre - II Cambio de Agosto	-0.15	-0.21	-0.11	-0.15
II Cambio de Septiembre - I cambio de Septiembre	0.03	0.05	0.06	0.06
I Cambio de Octubre - II Cambio de Septiembre	0.05	0.05	0.04	0.03
II Cambio de Octubre - I Cambio de Octubre	0.02	0.05	0.10	0.10
I Cambio de Noviembre - II Cambio de Octubre	0.11	0.14	0.06	0.05
II Cambio de Noviembre - I Cambio de Noviembre	-0.08	-0.05	-0.01	0.01
I Cambio de Diciembre - II Cambio de Noviembre	0.12	0.09	0.12	0.11
<b>DIFERENCIA EN TODO EL PERÍODO</b>	<b>0.25</b>	<b>0.29</b>	<b>0.37</b>	<b>0.39</b>

Fuente: ACODECO  
 Miembro de CONCADECO, Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor.

Se observa las variaciones que han sufrido los precios topes del combustible a medida que cambian los precios de paridad del Crudo, tomando en cuenta que los números en rojos representan los aumentos y los verdes la baja en el precio.

Para el mes de enero los precios topes tuvieron un aumento de 0.17 centésimos en la gasolina de 91 y 95 octanos, de 0.16 y 0.17 centésimos en el diesel y diesel bajo en azufre respectivamente en relación con el primer precio tope del mismo mes, mientras que para el mes de febrero se produjo una reducción en el precio tope de -0.08 y -0.06 centésimo en la gasolina de 91 y 95 octanos; -0.15 y -0.14 centésimos en el diesel y diesel bajo en azufre, respectivamente, en relación al segundo precio tope del mes de enero. En el segundo precio tope del mes de febrero el mismo bajó -0.10 y -0.12 centésimo en la gasolina de 91 y 95 octanos y -0.08 y -0.07 centésimos en el diesel y diesel bajo en azufre, respectivamente, en relación al primer cambio de dicho mes.

Para el mes de marzo los precios tope del combustible sufrieron aumentos de 0.08 y 0.07 centésimos en la gasolina de 91 y 95 octanos respectivamente y de 0.07 y 0.08 centésimos en el diesel y diesel bajo en azufre en relación al último cambio de febrero; de 13 y 18 centésimos en la gasolina de 91 y 95 octanos y de 0.07 y 0.09 centésimos respectivamente con respecto al primer cambio de precio del mismo mes. En el primer cambio del mes de abril los precios tope aumentaron 0.04 centésimos en la gasolina de 91 y 95 octanos y 0.04 y 0.02 centésimos en el diesel y diesel bajo en azufre, respectivamente, en relación al segundo cambio del mes de marzo; del mismo modo en el segundo cambio del mes de abril los precios tope aumentaron 0.03 y 0.09 centésimos en la gasolina de 91 y 95 octanos respectivamente y 0.06 centésimos en el diesel y diesel bajo en azufre con respecto al primer cambio de dicho mes. En el mes de mayo en el primer cambio los precios tope del combustible aumentaron con respecto al último precio tope del mes de abril en 0.01 y 0.02 centésimos para la gasolina de 91 y 95 octanos y 0.05 y 0.03 centésimos en el diesel y diesel bajo en azufre respectivamente; en el segundo cambio del mes de mayo se produjo un aumento de 0.09 y 0.08 centésimos para la gasolina de 91 y 95 octanos y de 0.05 y 0.08 centésimos para el diesel y el diesel bajo en azufre respectivamente en relación al primer cambio del mismo mes.

De acuerdo a las variaciones que se han dado en los precios tope del combustible en los primeros meses del año hasta la fecha, se puede observar que aunque en ocasiones el precio tiende a bajar, la tendencia en las variaciones del precio tope se mantiene en aumento razón por la cual se observa en el cuadro que la diferencia en todo el periodo tomando en cuenta la baja del precio en algunos cambios aun mantiene un aumento de 0.25 y 0.29 centésimos en la gasolina de 91 y 95 octanos y de 0.37 y 0.39 centésimo en el diesel y diesel bajo en azufre, respectivamente, en lo que va del año 2010.

## **B. ACTIVIDADES DE ATENCIÓN Y QUEJAS**

### **1. ATENCIÓN AL CONSUMIDOR Y CONCILIACIÓN**

La Institución ofrece a través de este departamento, una vía mediante la cual el consumidor puede presentar sus reclamos cuando sus derechos como tal, han sido afectados por proveedores que no le ofrecen solución alguna.

Una gran cantidad de quejas son acogidas bajo el proceso de Conciliación, el cual busca de una forma rápida y sencilla, que el consumidor y el agente económico lleguen a un avenimiento. Otras tantas son tramitadas en el área de Veracidad de la Publicidad, cuando de por medio se encuentre alguna publicación de oferta o promoción.

#### **1.1 Estructura Organizacional:**

Para el logro de sus objetivos y el desempeño de sus funciones, el departamento ha sido dividido en tres importantes áreas:

- a) Área de Asistencia al Consumidor
- b) Área de Conciliación
- c) Área de Veracidad de la Publicidad

Al día de hoy contamos con cinco (5) unidades conciliadoras, cuatro (4) unidades de asistencia a los consumidores, tres (3) unidades en la línea de atención 130 y siete (6) analistas de la publicidad y cinco (5) unidades administrativas. En ellos recae la ejecución de las tareas que se derivan de las funciones jerárquicas y operativas.

#### **a) Asistencia al Consumidor:**

En esta área se reciben a todos los consumidores que se presentan en nuestras oficinas, en busca de asesoramiento o una solución para su conflicto con los agentes económicos.

Son los responsables de recibir las consultas tanto personales, como telefónicas y vía correo electrónico.

- Telefónicamente: El consumidor muchas veces prefiere denunciar por esta vía, irregularidades en los comercios, ya que incluso se podrá levantar una denuncia de manera anónima. Contamos con una línea de atención inmediata (tipo Call Center), que busca atender de una forma mucho más rápida ya que atendemos bajo un solo número, las denuncias a nivel nacional, se trata de la **línea 130**. Por medio de la Línea de Atención, se reciben denuncias en función de descuentos de jubilados (restaurantes, hoteles, transporte, etc.), productos vencidos, precios alterados, publicidad engañosa, las cuales son enviadas al departamento encargado de cada rubro.
- Vía Correo Electrónico: Aquí se atienden las denuncias de los consumidores y se les incita a presentarlas formalmente si el caso lo amerita, hemos recibido una total de 546.
- Personalmente: en el área de Asistencia al Consumidor se han atendido un total de diez mil doscientos setenta (10,270) consumidores. De los cuales gran cantidad ha presentado su queja formal.

#### **Marco Legal de Recepción de Quejas:**

Las quejas y denuncias que presentan los consumidores se ven enmarcadas en tres importantes leyes:

- Ley. 45 de 31 de octubre de 2007. Por la cual se dictan las normas de protección al consumidor y defensa de la competencia y su reglamentación.
- Ley N°. 6 de 16 de junio de 1987. Por la cual se adopta medidas en beneficio de los ciudadanos Jubilados, Pensionados, de la Tercera edad y Cuarta Edad.
- Ley N°. 24 de 22 mayo de 2002. que regula el servicio de historial de crédito de los consumidores o clientes.

#### **Actividades o Tareas del Área de Asistencia al Consumidor:**

- a. Atender la línea 130, recibir, tramitar y remitir a las Regionales del interior del país.
- b. Recibir quejas formales, abrir expedientes, registrarlos y canalizarlos hacia el Departamento de Decisión de Quejas o Conciliación.
- c. Asesorar personal y telefónicamente a consumidores y empresarios para la solución de las polémicas.
- d. Registrar denuncias comunitarias velando por la protección a los consumidores.
- e. Asesorar a los consumidores en materias como: Historial de Créditos (Ley 24), Descuento para Jubilados, Pensionados, Tercera y Cuarta edad (Ley 6), Protección al Consumidor (Ley 45), entre otros temas.

**b) El Proceso de Conciliación:**

Es un proceso oral y sin formalidades que procura un arreglo fácil y rápido entre las partes en conflicto, mediante el cual el conciliador luego de analizar el caso, informa a las partes lo que la Ley dispone al efecto, e intenta avenirlas a fin de propiciar un arreglo amigable o satisfactorio. Para tal efecto, el conciliador, depende mucho de la disposición y buena voluntad que tenga las partes para solucionar el conflicto por esta vía.

Es un servicio gratuito del Estado y un sistema moderno para la resolución de controversias en el cual se intenta garantizar al consumidor y al empresario los siguientes beneficios:

**Celeridad:** En el día de la audiencia se logra por esta vía la solución del problema que motivó la controversia.

**Gratuito:** El Consumidor puede asistir al proceso en representación propia por lo que el mismo resulta gratuito.

**Prontitud:** La audiencia se programa el día que se recibe en el Departamento de Conciliación.

**Neutralidad:** Las partes reciben la seguridad de la imparcialidad y credibilidad de los conciliadores y de la Institución.

**Validez:** La firma de las partes en el Acta de Conciliación que se levanta momento de la audiencia, lo hace un documento legítimo y con fuerza para ser presentado ante los tribunales.

El funcionario (conciliador) llamará al agente económico objeto de la queja, para ver la posibilidad de dirimir el caso sin necesidad de abrir un expediente formalmente. Inclusive, puede efectuar acciones con el fin de resolver el conflicto, sin necesidad de la audiencia de conciliación. De no darse una solución por esta vía, organizará la audiencia de conciliación.

En la Audiencia de Conciliación un funcionario de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, se reúne en calidad de moderador (persona imparcial que dirige la reunión y se encarga de mantener el orden) con el proveedor y el consumidor, para propiciar una conversación en dónde se exponga el caso, se presenten pruebas que estimen necesarias y se deje plasmados los puntos de vista de ambas partes. El objetivo de la reunión es conciliar, es decir, llegar a un acuerdo que beneficie a ambas partes, evitando así llegar a instancias legales mayores.

En esta audiencia de conciliación las partes podrán solicitar inspecciones oculares, cuyo objetivo será que el funcionario, levante un informe con las observaciones del daño.

Igualmente el consumidor y la empresa podrán solicitar un informe técnico, el cual será emitido por un perito idóneo, quien será recomendado por el conciliador encargado del caso y cuyo costo será asumido por ambas partes, equitativamente.

**c) Funciones del Conciliador:**

- Expedir citaciones para el proveedor, indicando lugar, fecha, hora y motivo de la diligencia con dos días hábiles de anticipación.



- Realizar audiencias entre empresarios y consumidores, invitando a las partes a llegar a acuerdo satisfactorio.
- Analizar cada caso e informar a las partes, lo que la Ley dispone, a fin de propiciar un arreglo para el caso en cuestión.
- Procurar conciliar a las partes en conflictos, sobre la base de quejas formales recibidas por escrito.
- Levantar acta de lo efectuado y dejar constancia en ella cuando no haya avenimiento, en caso de que el consumidor lo solicite, la queja, podrá ser analizada por los abogados del Departamento de Defensoría de Oficio.

<b><u>Número de Asistencia y Orientaciones al Consumidor</u></b>	<b>TOTAL</b>
Personalmente	<b>10,270</b>
Por Vía Telefónica	<b>7,903</b>
Correo Electrónico	<b>546</b>
Verificación de Eventos ( circos, conciertos, ferias)	<b>53</b>
Asistencia de la línea 130	<b>2,844</b>
Denuncias recibidas	<b>1,707</b>
Audiencia realizada	<b>804</b>
Agentes económicos visitados	<b>1,688</b>
Conciliaciones realizadas en asistencia	<b>116</b>
Cantidad en Balboas de Quejas resueltas en asistencia	<b>B/.91,473.98</b>

#### **Gestión de Quejas en el Departamento de Conciliación**

Quejas Recibidas ( incluye quejas de regionales tramitadas en la sede central)	<b>957</b>
Cantidad en Balboas de Quejas Recibidas	<b>B/.59,864,718.19</b>
Quejas resueltas a favor del consumidor	<b>420</b>
Cantidad en Balboas de Quejas resueltas a favor del consumidor. ( incluye quejas de regionales tramitadas en la sede central )	<b>B/.20,849,353.28</b>

## Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación, por Motivo

Período: Noviembre 2009 - Octubre 2010

<i>MOTIVOS</i>	<i>QUEJAS</i>	<i>% QUEJAS</i>	<i>MONTO (B/. )</i>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	271	28.3	16,705,670.44
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	27	2.8	198,903.01
COBRO INDEBIDO	14	1.5	498,281.65
ANULACIÓN DE CONTRATOS	45	4.7	2,081,207.80
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	185	19.3	18,912,974.28
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	21	2.2	143,344.75
VENTA ENGAÑOSA	17	1.8	425,461.67
VICIOS OCULTOS	80	8.4	5,348,611.82
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	0.4	52,289.28
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	212	22.2	9,237,843.09
ACLARACIÓN DE CONTRATO	49	5.1	5,193,197.00
CUSTODIA DE BIENES	2	0.2	34,918.52
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	13	1.4	160,351.33
ABONOS RETENIDOS	1	0.1	39,950.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	16	1.7	831,713.55
<b><i>TOTAL</i></b>	<b>957</b>	<b>100.0</b>	<b>59,864,718.19</b>

*Incluyen quejas recibidas de las diferentes Oficinas Regionales.*

*Fuente: ACODECO*

## Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación

Período: Noviembre 2009 - Octubre 2010

<i>RESULTADOS**</i>	<i>QUEJAS</i>	<i>% de QUEJAS</i>	<i>MONTO (B/.)</i>
ACUERDO EN AUDIENCIA	165	39.3	8,760,177.91
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	81	19.3	3,214,815.06
DESISTIMIENTO	67	16.0	3,059,322.10
ABANDONO	58	13.8	3,775,601.79
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	19	4.5	445,289.43
ACUERDO/REPARACIÓN	15	3.6	742,019.46
ACLARACIÓN	8	1.9	119,051.53
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	4	1.0	547,550.00
ACUERDO/REEMPLAZO	3	0.7	185,526.00
<b>TOTAL</b>	<b>420</b>	<b>100.0</b>	<b>20,849,353.28</b>

Fuente: ACODECO

### AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN



## 2. DECISIÓN DE QUEJAS

El Departamento de Decisión de Quejas, el cual forma parte de la estructura de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, desarrolla una labor fundamental en la institución, por cuanto en él se tramita el mayor porcentaje de quejas presentadas por los consumidores de bienes y servicios, en contra de los distintos proveedores que intervienen en la actividad económica del país. Al ser la sede de la capital y donde se concentra la mayor parte de la población es donde se presentan la mayor cantidad de Quejas. Otro motivo es porque las quejas que se atienden en el Departamento pueden ir desde Un Centavo hasta Dos Mil Quinientos Balboas (B/.2,500.00), lo que implica una amplia gama de consumidores. Como sabemos, el Decreto Ley No. 9 de 20 de febrero de 2006, que modificó la Ley No. 29 de 1º de febrero de 1996, fue la norma legal que dio origen a este Departamento, y que diferencia de la antigua CLICAC, no sólo atiende temas de garantía sino también aspectos como cobro indebido, abonos retenidos, custodia de bienes, daños y perjuicios, incluyéndose a partir de la entrada en vigencia de la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007, la resolución de contratos de prestación de servicios o suministro de bienes (artículo 77). Igualmente, dicho proceso se encuentra reglamentado por del Decreto Ejecutivo No. 46 de 23 de junio de 2009.



### **El Proceso de Decisión de Quejas tiene distintas fases, tales como:**

- la admisión de la queja;
- el traslado de la misma;
- las citaciones;
- la realización de la audiencia (previa etapa de advenimiento entre las partes);
- la admisión de pruebas, la cual incluso puede ordenar la práctica de pruebas de oficio o a solicitud de las partes, tales como inspección, peritaje, o la toma de una declaración testimonial, cuando se estimen necesarias para la decisión del proceso, por lo que nos remitimos a lo establecido en el Código Judicial en materia de pruebas;
- la resolución de fondo, contra la cual cabe el recurso de apelación ante el Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

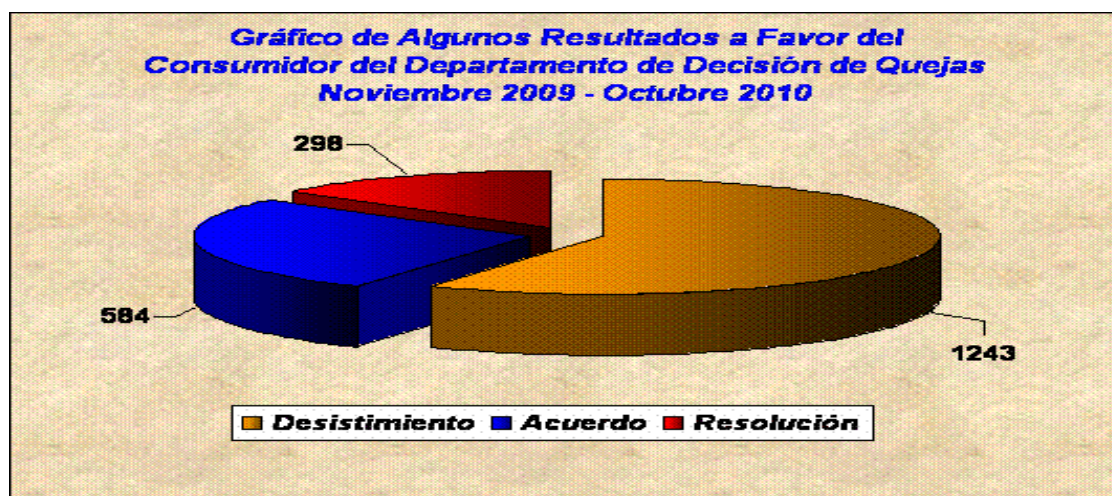
Es necesario destacar la importancia de la figura del advenimiento o la conciliación como parte del proceso, y no únicamente en la etapa previa a la audiencia, a fin de lograr una solución negociada entre consumidor y agente económico, o que bien implique el reconocimiento de los derechos de los consumidores, lo que permite darles una pronta respuesta sin tener que recurrir al proceso propiamente tal. De esta forma, un porcentaje de las quejas presentadas por los consumidores ante la institución se han resuelto por esta vía, tal como puede apreciarse en la siguiente gráfica.

*Cuadro de Algunos Resultados a Favor del Consumidor del Departamento de Decisión de Quejas*

*Noviembre 2009 - Octubre 2010*

<i>RESULTADOS</i>	<i>NOVIEMBRE 2009 - OCTUBRE 2010</i>
<b>Desistimiento</b>	<b>1,243</b>
<b>Acuerdo</b>	<b>584</b>
<b>Resolución</b>	<b>298</b>

Fuente: ACODECO



En este sentido, el Departamento de Decisión de Quejas logró entre acuerdos y desistimientos hasta el mes de octubre de 2010, un total de 1827 quejas y por resolución un total de 298 quejas, como se observa en el cuadro comparativo anterior.

Por otra parte, el Departamento cuenta con un personal administrativo, dedicado a las labores de procesamiento de datos y confección de documentos que no impliquen aspectos que requieran conocimientos jurídicos, ya que para estas funciones se cuenta con un equipo de abogados encargados el trámite de los procesos sobre las quejas que se reciben.

Con la finalidad de hacer más eficiente la implementación de la Ley 45 de 2007, se aprobó el Decreto Ejecutivo No. 46 de 23 de junio de 2009, promulgado en la Gaceta Oficial No. 26,311 de 25 de junio de 2009, y que entró en vigencia a finales del mes de octubre del mismo año. En dicho Decreto Ejecutivo se reglamentan y complementan las disposiciones

sobre Protección al Consumidor, en aspectos tales como: el ámbito de aplicación de la Ley; amplía su glosario, para dar el significado específico de varios conceptos, entre ellos la definición de consumidor, donde se incluye al que adquiere bienes de otro consumidor inicial como destinatario final del bien (ejemplo: regalos), se establece la obligación de que la información sobre los productos o servicios que adquiera, sea oportuna, entendiéndose como tal, aquélla que se da con anterioridad a la decisión de compra.

En materia de derechos de los consumidores y deberes de los proveedores puntualiza el tema sobre la información que están obligados los agentes económicos a proporcionar a los consumidores, sobre todo en cuanto a la no existencia de partes al momento de adquirir bienes o contratar servicios. En cuanto al tema de la garantía, el Decreto 46 contempla la garantía legal de 3 meses (artículo 21), sobre todo para recalcar que todo bien que se vende como nuevo debe tener una garantía, aún mínima, lo cual encuentra su base en el artículo 42 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, que instituye la garantía implícita en todo bien al consumidor, y se mantiene la libertad contractual para ofrecer o pactar libremente términos y condiciones de garantía superiores a los dispuestos en el artículo 21.

También se deja claramente establecido que la prórroga de la garantía se produce también en aquellos casos en que la reparación corrija el daño sólo de forma parcial, y además contempla la figura del abandono del reclamo por parte del consumidor, cuando no asiste a dos fechas de audiencia, de forma injustificada.

En conclusión, dicho Decreto Ejecutivo reglamenta aspectos que tienen por fundamento la Ley 45 de 2007, y otros que están regulados en la Ley 38 de 2000, que ahora aplica como Ley Especial y no como norma supletoria.

Otro punto importante que se incorpora a la labor que desarrolla el Departamento, es la promulgación de la Ley No. 81 de 31 de diciembre de 2009, la cual tutela los derechos de los usuarios de las tarjetas de crédito y de otras tarjetas de financiamiento, cuyo objetivo es regular el negocio de las mismas, y así garantizar al consumidor sus derechos frente al desenvolvimiento de quienes expiden dichos instrumentos de pago.

En este orden de ideas, el Capítulo IV de la citada Ley, establece las normas de protección al tarjetahabiente, en la que el artículo 16 señala que las disposiciones de la Ley 45 de 2007 y su reglamentación, serán aplicables a los emisores no bancarios de tarjeta de crédito, siendo así la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia quien velará por el cumplimiento de la Ley referente a este tipo de proveedores.

De esta forma, el Departamento de Decisión de Quejas atiende las reclamaciones de los tarjetahabientes relativas a la devolución de las sumas pagadas por el uso de la tarjeta de crédito, o a la falta de emisión de los estados de cuenta al consumidor, siempre que el emisor de la tarjeta de crédito no sea una entidad bancaria.

En cuanto a las sanciones que se aplican a los emisores que incumplan con lo establecido en la Ley 81 de 2009, se tendrán aquéllas que señalan las normas de protección al consumidor.

INFORMACION ESTADÍSTICA ANUAL						
Detalle	Unidad de Medida	2006	2007	2008	2009	2010
		2May-31Dic	2Ene-31Dic	Ene-31Dic	5Ene-31Dic	4Ene-29Oct
Quejas recibidas (2 de mayo)	expedientes	816	1504	1178	1144	1283
Quejas atendidas de CLICAC	expedientes	98	30	2	0	0
Quejas atendidas de Regionales	expedientes	24	21	41	166	208
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	expedientes	8	12	4	3	5
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	expedientes	0	3	0	3	0
<b>Total de quejas atendidas</b>	<b>expedientes</b>	<b>946</b>	<b>1570</b>	<b>1225</b>	<b>1316</b>	<b>1496</b>
Resolución que ordena devolución de dinero	expedientes	41	72	40	85	54
Resolución que no se accede a la pretensión	expedientes	34	65	39	54	45
Resolución que ordena reemplazar el bien	expedientes	19	38	20	59	45
Resolución que ordena reparar el bien	expedientes	14	25	9	13	22
Resolución inhibitoria	expedientes	8	17	13	24	22
Resolución que decreta sustracción de materia	expedientes	0	0	0	2	0
Resolución Condenar	expedientes	0	0	0	0	2
Resolución que no admite la queja	expedientes	0	0	6	6	5
Declara Resuelto	expedientes	0	0	0	0	16
Resoluciones varias	expedientes	2	13	14	7	4
Desistimiento	expedientes	151	444	362	351	374
Desistimiento con devolución de dinero	expedientes	68	143	119	148	206
Pendiente de constancia de desistimiento	expedientes	58	191	191	206	200
Acuerdo	expedientes	65	72	97	117	219
Acuerdo de devolución	expedientes	43	78	93	81	84
Acuerdo de reemplazo	expedientes	22	43	63	59	77
Acuerdo de reparación	expedientes	10	29	49	15	41
Transacción extrajudicial	expedientes	0	0	11	21	49
Caducidad de la instancia	expedientes	0	0	0	0	2
Ordena Corrección	expedientes	0	0	0	0	1
Ministerio Público	expedientes	0	0	93	70	32
Corregiduría	expedientes	0	0	82	29	10
<b>Total de quejas resueltas</b>	<b>expedientes</b>	<b>535</b>	<b>1230</b>	<b>1301</b>	<b>1347</b>	<b>1510</b>
Notificaciones y citaciones entregadas	documentos	1756	0	0	0	0
Resoluciones notificadas	documentos	0	872	855	363	343
Citaciones	documentos	0	3188	2357	2589	2781
Notas entregadas	documentos	0	441	844	302	227
Edicto de puerta	documentos	0	54	105	86	59
Inspección Ocular	documentos	0	0	0	25	32
<b>Total de agentes económicos visitados</b>	<b>documentos</b>	<b>1756</b>	<b>4555</b>	<b>4161</b>	<b>3365</b>	<b>3442</b>
Quejas abandonadas por el consumidor	expedientes	35	70	36	32	37
Quejas remitidas a conciliación	expedientes	7	10	13	27	1
Quejas remitidas a investigación	expedientes	0	1	0	0	0
Quejas en desacato	expedientes	73	73	97	123	96
Apelación de regionales	expedientes	0	7	10	4	0
Expedientes en apelación	expedientes	0	14	55	78	60
Audiencias programadas	expedientes	739	2814	1991	2379	2590
Audiencias celebradas	expedientes	0	0	0	489	511
Quejas archivadas	expedientes	470	1384	1410	1381	1518
Entrevistas	medios de comunicación	45	10	18	29	23
Monto de las quejas	balboas	486,724.64	659,113.36	618,744.83	634,886.01	677,959.36

*Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Quejas*

<b>Período: Noviembre 2009 a Octubre 2010</b>			
<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>VALOR</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	891	50.6	404,519.48
RESOLUCIÓN / CONTRATO	392	22.3	147,580.79
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	176	10.0	102,537.15
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	114	6.5	64,681.08
FALTA DE INFORMACIÓN	45	2.6	14,234.35
COBRO INDEBIDO	41	2.3	11,604.99
VENTA ENGAÑOSA	41	2.3	19,467.84
DAÑOS Y PERJUICIOS	31	1.8	27,801.16
CUSTODIA DE BIENES	27	1.5	11,020.51
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	0.2	4,253.48
<b>TOTALES</b>	<b>1,761</b>	<b>100.0</b>	<b>807,700.83</b>
<i>Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 81 (Tarjetas de Créditos) en el Departamento de Decisión de Quejas por Motivos</i>			
<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>VALOR</b>
CANCELACIÓN DE TARJETAS	1	100.0	134.00
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>134.00</b>
<i>Fuente: ACODECO</i>			
<b>TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS (Ley 45 y Ley 81)</b>	<b>1,762</b>		<b>807,834.83</b>

### **C. COORDINACIÓN DE REGIONALES**

Desde noviembre 2009 a octubre de 2010, la Coordinación de Regionales continúa trabajando en conjunto con las oficinas Regionales en:

- Organización y realización óptima de capacitaciones, volanteos, instalación de módulos de orientación, diversos operativos, distribución de material educativo.
- Giras de organización administrativa para la reestructuración y reforzamiento del área educativa.
- Organización de actividades de ACODECO EN TU COMUNIDAD, a fin de llevar información directamente al consumidor en sus hogares.
- Coordinación logística para la ejecución satisfactoria de actividades regulares y operativos de verificaciones, monitoreos, notificaciones, citaciones, secuestros, participaciones radiales.

Toda actividad que realizan las Oficinas Regionales, son revisadas y supervisadas por la Oficina de Coordinación de Regionales, a través de informes mensuales de programación



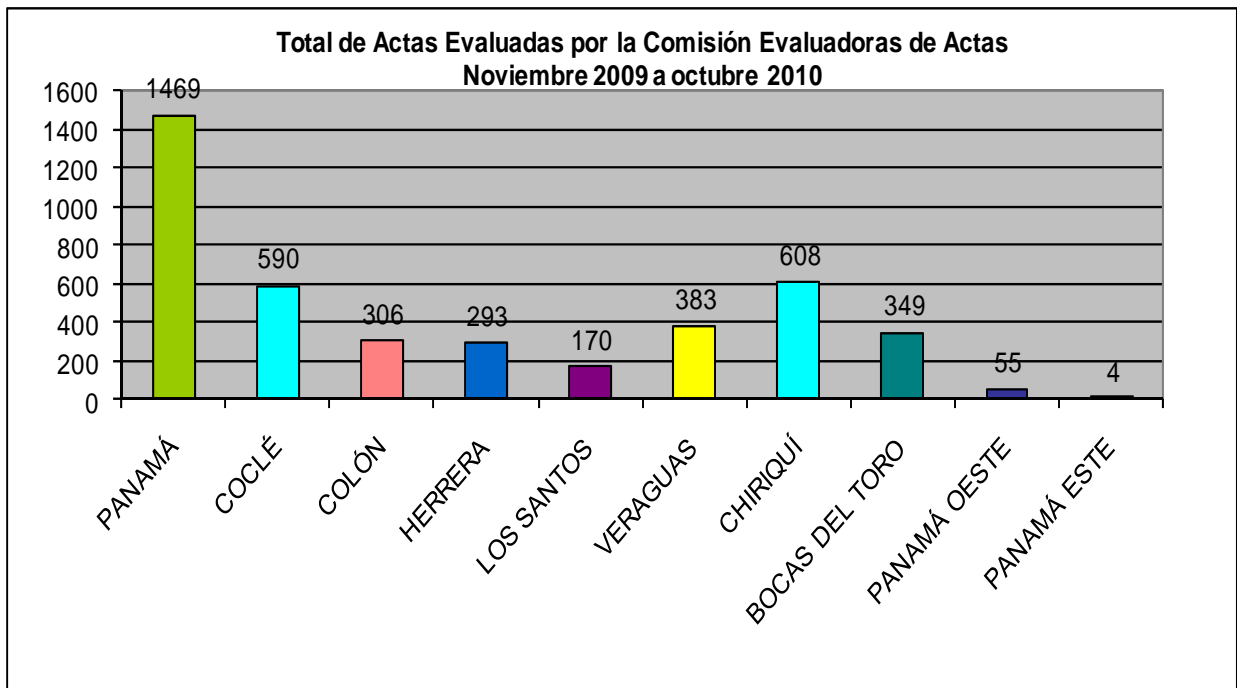
actividades, cuyos resultados se analizan estadísticamente y se consolidan con la estadística global de ACODECO

La Coordinación de Regionales sirve de enlace entre la Sede de la Institución y las Oficinas Regionales, brindando orientación telefónica, capacitaciones presenciales y distribución de documentación legal y administrativa.



**El Licenciado José Carrizo, Coordinador de Regionales, en gira llevada a cabo en Coclé**

La Coordinación de Regionales, como secretaria de la Comisión Evaluadora de Actas procedentes de todas las verificaciones realizadas de oficio, a nivel nacional, ha evaluado entre noviembre 2009 y octubre 2010, 4,227 actas con anomalías las cuales presentaron faltas a las normas de protección al consumidor establecidas en la ley 45.



Otros resultados importantes, fueron los emanados de una ardua labor llevada a cabo durante 15 días del mes de diciembre del año 2009, donde las Oficinas Regionales a través de módulos ubicados estratégicamente en áreas comerciales de las respectivas provincias, atendieron un total de 4,387 personas y recuperaron, a favor del consumidor, un monto de B/3,616.35, por el incumplimiento de garantías, principalmente.

**Operativo de Navidad 2009**  
**OFICINAS REGIONALES**  
**RESULTADOS TOTALES - OPERATIVO NAVIDEÑO 2009**

DETALLE	TOTALES
Asistencia al Consumidor (Consultas Personales)	4387
Quejas Recibidas	76
Quejas Resueltas	67
Denuncias	66
Actas de Verificación	608
Devoluciones en Efectivo B/.	B/. 3,616.35
Entrevista a Medios de Comunicación	69
Asesoramiento a agentes económicos	521
Entrega de Material Educativo	41068
Apertura de Expediente	19

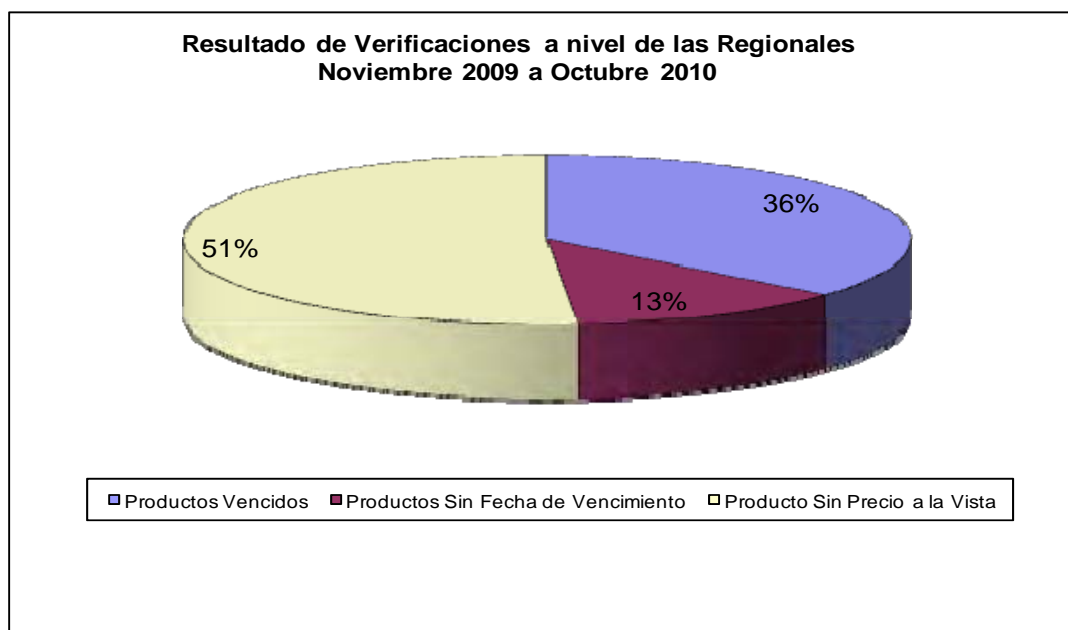
La Coordinación de Regionales, trabajó logísticamente para la apertura en el mes de diciembre de 2010 de la Oficina Regional de ACODECO en Darién. Durante el año 2010, personal de la ACODECO Sede, ha realizado varias giras de educación y verificación a esta provincia. Con la oficina Regional de Darién, la gran cantidad de consumidores de esa Área Este, tendrán una Institución que velará por sus derechos.

**OFICINAS REGIONALES DE LA ACODECO**

En el año 2010, las Oficinas Regionales de la ACODECO, Bocas del Toro, Coclé, Colón, Chiriquí, Herrera, Los Santos, Panamá Este, Panamá Oeste y Veraguas, han desarrollado múltiples actividades en beneficio de los consumidores, dirigiendo principalmente sus esfuerzos, en la divulgación de información sobre sus deberes y derechos y en el reconocimiento de la ACODECO, como la institución que vela por los derechos del consumidor, haciendo valer el lema que “Un Consumidor Informado Tiene Poder”.

Para cumplir con el objetivo institucional, las Oficinas Regionales han incrementado sus jornadas y charlas de educación, dirigida a los consumidores y agentes económicos, de las respectivas provincias, manteniendo su ardua labor de orientación, brindando asesorías personales y telefónicas, donde se logra en la mayoría de las veces, dar respuesta inmediata a los consumidores, a través de una gestión mediadora, logrando la satisfacción del consumidor.

En el desarrollo de actividades de verificaciones de Oficio y en atención a denuncias, de noviembre 2009 a octubre 2010, se realizaron 14,663 verificaciones a agentes económicos donde se ha encontrado 66,395 productos vencidos, 9,298 productos sin fecha de vencimiento y 76,126 productos sin precios a la vista.



Con el fin de mantener informado al consumidor, sobre los precios de los rubros de mayor consumo, semanalmente, las Regionales participan en las actividades nacionales de encuestas e inventarios.

Con el Programa de ACODECO EN TU COMUNIDAD, el cual tiene como norte visitar todos los barrios, comunidades casa por casa, para informarle a los consumidores de sus deberes y derechos, qué es la ACODECO y sus funciones, invitándoles personalmente a que se acerquen a nuestra institución a presentar sus quejas y denuncias en contra de los agentes económicos en materia de Protección al Consumidor y que formen parte del equipo de Consumidores Vigilantes, denunciando las malas prácticas de los Agentes Económicos en contra de los consumidores por el incumplimiento de la Ley 6 de Jubilados, Pensionados, Tercera y Cuarta Edad, además del incumplimiento de Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

Este programa ha logrado que se incrementen las quejas interpuestas por los consumidores en contra de los agentes económicos, mediante los procesos de Conciliación y Decisión; las asistencia brindadas a los consumidores; las recaudaciones en concepto de pagos de multas normales y de Juez Ejecutor.



Los verificadores regionales han realizado una ardua labor de verificaciones de oficios y por denuncias por el cumplimiento de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, Ley 6 de junio de 1987, Decreto Ejecutivo 20 de 2010 y del Convenio Interinstitucional de Cooperación Mutua entre la Autoridad de Protección al Consumidor y la Lotería Nacional de Beneficencia, el cual busca erradicar la venta ilegal de chances y billetes casados o con one two; y el cumplimiento de lo establecido en el Decreto de Gabinete No. 57 del 17 de mayo de 1970, que señala. Decreto de Gabinete No. 57 del 17 de mayo de 1970, “que establece la prohibición de toda clase de juegos clandestinos de Lotería conocidos como Bill,

Chance, Bolita, One Two y Rifa y toda clase de juegos de suerte y azar cualquiera que sea su denominación”.

En el área de metrología, la labor Regional ha estado dirigida a la verificación de combustible (surtidores y tanques de almacenamientos), verificaciones y fiscalizaciones de pesas y balanzas, verificaciones de contenido neto de los productos pre empacados y gas, verificaciones de grasas y aceites reutilizados y verificaciones de scanner.

También, se han realizado verificaciones de publicidad, para garantizar a los consumidores, que la publicidad que presentan y anuncian los comercios tales como las ofertas, promociones, rebajas, liquidación, descuentos, etc.; sean veraces e indicadas claramente al consumidor, para que el mismo no sea inducido a engaños. Esta tarea de verificación de la veracidad de la publicidad, incluye jornadas para orientar y educar a los agentes económicos, en las respectivas Normas de Protección al Consumidor.

Igual que años anteriores, fue destacable la participación de las oficinas de la ACODECO Regionales en ferias nacionales, así como en las diversas actividades en conmemoración del día del consumidor.

Las Oficinas Regionales mantienen las jornadas de cobros y secuestros, a agentes económicos que no han cumplido con el pago de sanciones impuestas por el Juzgado Ejecutor.

De noviembre 2009 a octubre 2010, las Regionales recaudaron un monto de B/115,235.08 correspondiente a multas regulares y Juzgado Ejecutor.

## **1. OFICINA REGIONAL DE BOCAS DEL TORO**

Desde noviembre 2009 a octubre 2010, en la Regional de Bocas del Toro, se caracterizó por la realización de constantes jornadas de verificación de agentes económicos en los diversos puntos de la geografía bocatoreña, mediante la verificación de 1,668 agentes económicos se logró detectar un total de 12,768 productos vencidos, 2,274 productos sin fecha de

vencimiento y 18,654 productos sin precios a la vista, en donde cabe resaltar Operativos Especiales realizados en Isla Colón, Chiriquí Grande y el sector fronterizo con la hermana República de Costa Rica, sin desmeritar las constantes verificaciones en Changuinola.



**Verificación a agentes económicos de Changuinola**

**Brigada Infantil Los Vigilines, desfilando el 3 de noviembre de 2010**



El Departamento de Educación, también se mantuvo en actividad constante, participando en programas radiales y charlas educativas en donde se brinda información de primera mano a los consumidores bocatoreños. Este año, se logró la creación, de la Brigada Infantil Los Vigilines, conformada por estudiantes de Pre-Kínder y Kínder del COIF de Changuinola y a quienes en visitas constantes a las aulas de clases se les brinda orientación en cuanto a los derechos del consumidor, además de ser visitados por la mascota Institucional, Vigilín.

La reubicación de la Sede Regional de ACODECO Bocas del Toro, a la Avenida 17 de Abril en Changuinola, ha sido de muchos beneficios, ya que cuenta con un área mucho más amplia, así como equipos y mobiliarios totalmente nuevos. Además de la adquisición de un vehículo adicional doble tracción y de una lancha con motor fuera de borda, que servirán para reforzar las acciones que emprende ACODECO en beneficio de los consumidores de la provincia de Bocas del Toro.

## 2. REGIONAL DE COCLÉ

El Departamento de Educación de la oficina regional de Coclé se destacó por sus diversas actividades con el objetivo de informar y orientar a los consumidores coclesanos sobre sus deberes, derechos y de asesorarles en materia de Ley 6 de 1987, Historial de Crédito, Tarjetas de Crédito y Garantía de Bienes, mediante la realización de 459 jornadas educativas tales como: charlas a diversos grupos de la sociedad, capacitaciones a dirigidas a Entidades Gubernamentales como: Ministerio Público, MIDA, INADEH, Universidades, Policía Nacional, Lotería Nacional, Hospitales y Centros de Salud y a Centro Educativos de la Provincia de Coclé tales como C.E.B.G. La Venta (La Pintada), Las Minas (Tulú), Aguas Blancas (Penonomé), El Chumical (Antón), C.E.B.G. República Dominicana (Antón), Abelardo Herrera (Aguadulce), así como asesoramientos, consultas educativas, volanteos, participación en programas de radio, publicación de notas de prensa, participación en ferias y en las actividades de la Fundación del Distrito de Aguadulce. Con estas actividades se benefició una población de 13,083 personas y se han brindado 10,080 folletos alusivos a los temas versados.



**Participación de la Licda. Anabella Álvarez en el programa radial, Buenos Días con Virgina Isabel**

**Capacitación a la Asociación Chino Panameña de la ciudad de Penonomé**





Sólo con el programa de ACODECO EN TU COMUNIDAD se han logrado visitar 22 comunidades y 2,600 viviendas, entre el distrito de Penonomé y Aguadulce, beneficiándose una población total de 3,628 personas y logrando captar a 510 consumidores vigilantes.

**Consumidores agradecidos por la labor que efectúa ACODECO- Barriada de Villa Mónica-Aguadulce**

Se han realizado a lo largo y ancho de la provincia, verificaciones de oficio y por atención a denuncias a 2,722 agentes económicos, donde se verificó el cumplimiento a la Ley 45, Ley de 6ta de Jubilados, Pensionados y Tercera y Cuarta Edad. Normas de Metrología, Industriales y técnicas aceptadas y adoptadas por nuestro país, Decreto Ejecutivo 20 de 2010 que regula el precio tope del tanque de gas de 25 lbs., así como verificaciones a los Ejecutivos de Ventas de la Lotería Nacional de Beneficencia, a fin de velar por el cumplimiento de lo establecido en el Decreto de Gabinete No. 57 del 17 de mayo de 1970 y de otras disposiciones legales que afecta directamente a último eslabón dentro de la cadena alimenticia que es el consumidor. Con esta actividad, se logró detectar un total de 12,110 productos vencidos, 2,218 productos sin fecha de vencimiento y 20,199 productos sin precios a la vista.

Durante los meses de noviembre 2009 a octubre 2010, el Departamento de Decisión y Conciliación de Quejas de la Regional de Coclé, ha abierto 49 procesos por presuntas infracciones a las Normas de Protección al Consumidor, por un monto total de B/.608,177.52 de las cuales se han logrado devolver a favor de los consumidores un monto total de B/.52,171.88.

### **3. OFICINA REGIONAL DE COLÓN**

En la Provincia de Colón en cuestión de actividades a favor del consumidor, se han realizado 115 jornadas educativas, donde se dieron charlas a Entidades Gubernamentales, Colegios Públicos y Privados donde se atendieron 21,064 personas, se distribuyó 34,111 documentos informativos. Igualmente se ha hecho 116 participaciones en medios de comunicación y se han asesorado 2,301 agentes económicos sobre sus obligaciones en el cumplimiento de la Ley 45 de Normas de Protección al Consumidor y Ley 6ª de jubilados, Pensionados, Tercera y Cuarta Edad.

Igualmente, dentro de las actividades educativas, se participó en la Feria Comercial, Artesanal, Agropecuaria y Turística de Colón, Feria Interinstitucional para la Promoción de actividades del gobierno local y la Jumbo Feria de ventas de productos compita y alimentos agrícolas, que organizó el MIDA y el IMA.

En lo que respecta a verificaciones de oficio y a la atención de denuncias, se verificaron 2,625 agentes económicos, encontrándose 14,123 productos vencidos, 700 productos sin fecha de vencimiento y 6,648 sin precio a la vista. También, se realizaron operativos nocturnos, para la verificación del cumplimiento del Decreto 20 de 2009 en tintorerías, lavamáticos y restaurantes.

En la ejecución del programa ACODECO EN TU COMUNIDAD, se han visitado 752 casas en las comunidades del Barrio Sur y Cristóbal.

#### **4. OFICINA REGIONAL DE CHIRIQUÍ**

Desde noviembre 2009 hasta octubre de 2010 la Regional de Chiriquí, estuvo marcada por un sinnúmero de actividades en beneficio de los consumidores chiricanos tales como verificaciones, operativos especiales y jornadas educativas, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las normativas legales establecidas en la Ley 45 de Normas de Protección al Consumidor, Ley 6 de 1987 de Jubilados, Pensionados, Tercera y Cuarta Edad y sus modificaciones y en el Decreto 20 de 2009, sobre la regulación del tanque de gas de 25 libras.

En ese sentido, la ACODECO-Chiriquí realizó un total de 4,474 visitas de verificación a agentes económicos, logrando detectar la comercialización de 21,566 productos sin precios a la vista, 19,314 productos vencidos y 2796 productos sin fecha de vencimiento. A finales del mes de junio se realizó un operativo especial de verificación de farmacias en el Distrito de David, logrando detectar y decomisar de inmediato, más de 1,000 medicamentos vencidos que se encontraban a la venta en farmacias privadas, entre los cuales habían medicamentos para tratar casos de hipertensión arterial, control de triglicéridos y colesterol, así como Atenolol, Fenax, Ibuprofeno, Simvastatina, analgésico Norgesic, entre otros.



**Medicamentos decomisados en operativo a farmacias de centros médicos privados**



Las quejas recibidas fueron 215 logrando resolver 163 a favor de los consumidores con un monto a favor de los consumidores por un total de B/ 92,736.79.

En el área de Educación al Consumidor, se destaca la participación en la Feria de Las Flores y del Café, en donde fuimos visitados por 2,420 personas logrando distribuir un total de 9,480 materiales educativos, y en donde ACODECO fue distinguida dedicándole el 15 de enero como el día de ACODECO EN LA FERIA DE BOQUETE.

De igual manera participamos con nuestro Stand en la Feria Internacional de San José de David en donde fuimos visitados por 9,188 personas logrando distribuir 16,896 materiales educativos. Participamos de manera activa en diferentes medios de comunicación radial, escrita y televisiva tanto local como nacional, divulgando ampliamente las actividades de ACODECO y dando a conocer los beneficios establecidos por Ley, a los consumidores chiricanos.

El proyecto insignia de nuestra Institución, ACODECO EN TU COMUNIDAD, también avanza con el transcurrir de las semanas en la Provincia de Chiriquí. Se ha logrado visitar un total de 2,783 residencias ubicadas en los sectores de Urbanización La Feria, Urbanización Valle de la Luna, Urbanización Acuario, Urbanización Aeropuerto, Barriada El Varital, Altos del Morazán, Ivu Cementerio, Villa Nazarteh, Ivu Dos Pinos, Santa Cruz, Las Perlas, Villa Olga y Coleguita, beneficiando a 2,299 consumidores chiricanos.

## **5. OFICINA REGIONAL DE HERRERA**

Con compromiso, la Regional de Herrera continúa el proyecto educativo “ACODECO EN TU COMUNIDAD”, cuyo objetivo es llevarles puerta a puerta, el mensaje a la población en general, de quiénes somos y qué hacemos e informarles que hay una entidad que protege y defiende los derechos y deberes del consumidor, visitando cuatro corregimientos donde se ha asistido a un total de 7,708 casas, beneficiándose de ello 7,071 personas. En celebración del primer aniversario de este proyecto, los 21 colaboradores de la Regional de Herrera, se organizaron para realizar una donación al Patronato Leonístico Hogar de Ancianos de la ciudad de Chitré, el cual fue de gran ayuda para todos los adultos mayores que viven en este Hogar.

En materia de educación, desde noviembre 2009 a octubre 2010, se han dictado 68 charlas educativas a estudiantes de diferentes planteles educativas, universidades, instituciones privadas y gubernamentales, centros de salud, hospitales, clínicas, entre otros.

Por otra parte, podemos destacar que para el mes de julio de 2010, se realizó por primera vez un operativo especial a clínicas privadas, en las cuales se verificaron las farmacias, los quirófanos, salón de operaciones, cuarto de urgencias y depósitos de estos agentes, detectándose 54 productos sin fecha de vencimiento, 369 productos vencidos y 1 producto deteriorado.



ACODECO Herrera realizó un total de 2,200 visitas a agentes económicos, logrando detectar la comercialización de 1,394 productos sin precios a la vista, 9,698 productos vencidos y 244 productos sin fecha de vencimiento.

### **Operativo de Verificación de cumplimiento del Decreto Ejecutivo 20 de 2009**

## **6. REGIONAL DE LOS SANTOS**

En materia de educación al consumidor, la Regional de Los Santos, desde noviembre 2009 hasta octubre 2010, ha realizado 52 capacitaciones a consumidores de todos los distritos de la Provincia de Los Santos, donde se ha orientado a los consumidores sobre sus deberes y derechos, así como las funciones de ACODECO establecidos en la Ley 45 de Protección al Consumidor, Ley 6 de 1987 y sus modificaciones. En estos programas de capacitación, también se beneficiaron escuelas, Instituciones Públicas y grupos organizados de las comunidades de la provincia de Los Santos.

Se participó en 122 programas radiales en diferentes emisoras de la ciudad de Las Tablas y Los Santos, con la intención de divulgar las diferentes actividades llevadas a cabo por nuestra Institución en toda la provincia santeña, tales como presupuesto familiar, las encuestas de precios de canasta básica y combustible y algunas recomendaciones de compras.

Igualmente, dentro de las actividades educativas, se instalaron módulos en ferias, escuelas y universidades, donde se les brinda atención y orientación, y se distribuye material educativo a los consumidores en consultas, quejas y denuncias.

La población total beneficiada directamente de las capacitaciones y jornadas educativas en la provincia fue de 49,666 personas.



Continuando con el proyecto **ACODECO EN TU COMUNIDAD**, se han visitado 27 corregimientos y barriadas de los Distritos de Las Tablas, Guararé y Pocrí en donde se ha orientado a los consumidores de estas áreas, logrando la inscripción de 93 personas como consumidores vigilantes.

### **Jornada de ACODECO EN TU COMUNIDAD en Guararé**

Como segunda etapa de **ACODECO EN TU COMUNIDAD**, se llevó a cabo el primer **ACODECO TOUR** en la regional, donde participaron los consumidores vigilantes inscritos, miembros de la Asociación de Jubilados de Las Tablas y funcionarios de diferentes Instituciones del Distrito de Las Tablas.

Desde noviembre 2009 hasta octubre 2010, se han efectuado 2,305 visitas de verificación, a diferentes agentes económicos, encontrándose 379 productos sin precio a la vista, 3,855 productos vencidos y 385 sin fecha de vencimiento, correspondiente al incumplimiento a la Ley 45 de Protección al Consumidor; así como 75 verificaciones de Ley 6 de 10987 y sus modificaciones.

Durante este periodo, la Regional de Los Santos, recibió 15 quejas por un monto de B/. 8,031.76 de los cuales, se ha logrado devolver en efectivo a los consumidores B/. 2,603.02.

## **7. REGIONAL DE PANAMÁ ESTE**

Desde noviembre 2009 a octubre 2010, la Regional de Panamá Este ha duplicado sus esfuerzos reforzando las áreas de Educación, Atención al Consumidor y Verificación, dando como resultado el alto grado de reconocimiento de la **ACODECO**, por parte de los consumidores de esta área de la ciudad.

En el área educativa y de asistencia al consumidor, se han desarrollado los programas como **ACODECO EN TU COMUNIDAD**, **Acodeco Tour**, Capacitaciones, Charlas, Módulos de Orientaciones y Asesoramientos, en los diferentes centros educativos primarios y secundarios, a estudiantes, profesores y maestros, así como a Entidades Gubernamentales y grupos organizados del Área Este, beneficiándose a una población de 105,865 personas a los cuales se les distribuyó 86,881 unidades de diferentes materiales educativos.



### **Charla Estudiantes de Preescolar en el Distrito de Chepo**

Con ACODECO EN TU COMUNIDAD, hemos llegado a 3,836 casas, beneficiando a 3,417 consumidores.

En nuestras participaciones en módulos de orientación, en ferias y actividades interinstitucionales, así como en asistencias personales y telefónicas, la oficina Regional de Panamá Este, ha atendido a 16,254 consumidores.



Atendiendo las denuncias de los consumidores, el Departamento de Verificación encontró 4,628 productos vencidos, 5,019 productos sin fecha de vencimiento y 17,462 productos sin precio a la vista.

### **Verificación del cumplimiento del Decreto No. 20, que regula el uso del tanque de gas**

Igualmente, realizó 23 operativos especiales, para la verificación del cumplimiento al Decreto N° 20, del Tanque de Gas y del Decreto de Gabinete N°. 57 del 17 de Marzo de 1970 y su modificación, por la venta condicionada de Chances y Billetes de la Lotería.

Desde el mes de septiembre de 2010, la Regional de Panamá Este, inició el servicio de cobro de multas a Agentes Económicos, logrando a la fecha un monto total de B/.14,082.00

## **8. REGIONAL PANAMÁ OESTE**

La Regional Panamá Oeste, desde noviembre 2009 hasta octubre 2010, ha realizado 71 capacitaciones, 78 participaciones radiales, 36 jornadas educativas y distribuyendo 19,504 materiales educativos al personal docente y educando de centros educativos públicos y privados, funcionarios públicos y grupos organizados, beneficiando a una población 6,139 personas.

El Departamento de Verificación, en atención a denuncias y en el desarrollo de operativos especiales, verificó a 353 agentes económicos encontrando 2,923 productos vencidos, 1,641 sin fecha de vencimiento y 16,043 por falta de precio a la vista.

En desarrollo del proyecto de ACODECO A TU COMUNIDAD, la Regional Panamá Oeste, ha estado presente en comunidades de los Distrito de La Chorrera, Arraiján y Capira, beneficiándose un total de 956 consumidores.

Con el inicio desde el mes de mayo de 2010, del servicio de cobro de multas regulares y de Juzgado Ejecutor, se ha recaudado un total de B/.30,591.00

## **9. REGIONAL DE VERAGUAS**

La Regional de Veraguas, ha incrementado sus esfuerzos en las jornadas educativas, brindando capacitación y charlas de orientación y asesoramiento a funcionarios y concejales de diferentes municipios de la provincia, a funcionarios gubernamentales y de empresas privadas y en especial a centros educativos oficiales y particulares, considerando que los niños de estos centros, podrán ser la semilla del cambio en un mundo de consumo, que puede ser medido partiendo desde la persona.

Con el programa de **ACODECO EN TU COMUNIDAD** se han visitado un total de 5,912 viviendas de la provincia, contempladas en distintas barriadas y sectores, como La Primavera, Paso Las Tablas, Villas Del Sur, La Arboleda, Quintas de Don Bosco, El Carmen, La Hilda, Las Margaritas, Luz Mar, Calle 6, La Alameda, Santa Inés, Coloncito, entre otras, cumpliendo el objetivo de informar al consumidor, hasta la puerta de su casa, sobre la ACODECO, sus deberes y derechos e información importante sobre el respectivo mercado local.

En la labor de vigilancia en el mercado, realizada entre los meses de noviembre 2009 a octubre 2010, se han verificado 1,576 agentes económicos, donde se ha retirado un total de 13,203 productos vencidos, 8,177 sin fecha de vencimiento y 20,222 sin precios a la vista del consumidor.

**II. ACTIVIDADES EN MATERIA DE DEFENSA DE LA  
COMPETENCIA.**

## **A. PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS**

### **Investigaciones Administrativas**

#### **Caso Bonds (Terminal de Servicios Aduaneros):**

Investigación administrativa en trámite desde años anteriores que inició al conocerse las intenciones de cerrar la frontera entre Panamá y Costa Rica, por parte de los transportistas de carga por contenedores de Costa Rica, por el aumento de los precios por los servicios de depósito, custodia, conservación, manipulación, empaque y desempaque de mercancía nacional o extranjera; pues, tales servicios son ofrecidos por dos empresas privadas que operan un “bond aduanero” en la región fronteriza de Paso Canoas, Provincia de Chiriquí, República de Panamá.

Una vez practicada diligencia de aseguramiento de pruebas la cual fue autorizada por el Juzgado Tercero del Circuito Judicial de Chiriquí, Ramo Civil, a fin de determinar la posible existencia de alguna práctica restrictiva de la libre competencia económica como la de haberse concertado o intercambiado información con el objeto o efecto de fijar los precios por los servicios aduaneros, o bien la existencia de una concentración económica ilícita entre las empresas que prestan tales servicios, conforme lo dispuesto por el numeral 1 del artículo 13 y los artículos 21, 26 y 27 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, el expediente se mantiene a la espera de información solicitada a otras entidades al respecto para arribar a conclusiones, bien promoviendo una demanda judicial u ordenando el cierre y archivo de la investigación.

#### **Caso Denuncia contra Nestlé Panamá:**

El 22 de julio de 2009 la Dirección Nacional de Libre Competencia de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), recibe denuncia de una persona que pidió confidencialidad sobre su identidad, donde comunicaba, que la empresa Nestlé, S.A., mediante acto unilateral decidió que determinada empresa no comprase ni vendiese la marca Maggi en las provincias de Chiriquí y Bocas del Toro y que sólo vendiera los productos lácteos de Nestlé en Chiriquí, favoreciendo a determinados competidores en la cadena de comercialización.

El denunciante asegura que las medidas de Nestlé en relación a la distribución de los productos Nestlé y Maggi en las áreas geográficas de Chiriquí y Bocas del Toro, han traído como resultado una afectación a sus ventas y ganancias.

En vista de lo anterior, la ACODECO procedió a investigar, con miras a determinar si las empresa investigada ha realizado algún tipo de acto, combinación, arreglo, convenio o contrato que pudiese afectar de algún modo u otro la libre competencia y competencia económica fuera de los parámetros normados en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

### **Caso Arenera:**

La Dirección Nacional de Libre Competencia de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), mediante el recibo de nota con fecha de 9 de diciembre de 2009, presentada por la Empresa Arenera Balboa, S.A., se le comunica a la ACODECO, que los agentes económicos intermediarios que le compran arena submarina a la empresa extractora Arenera Balboa, están afectando a los consumidores, a razón de un aumento de precios indiscriminados e injustificados por área. En virtud de esto, se da inicio a la investigación preliminar de oficio por considerar que existe una presunta colusión de precios y posible repartición de mercados por parte de los agentes económicos expresados por la empresa denunciante. Sin embargo, luego de la investigación preliminar se consideró que la situación encontrada no se enmarca dentro de los supuestos previstos en los artículos 13 numeral 1 y 3 de la Ley 45, y por lo tanto, no hay elementos contundentes para la apertura de una Investigación de Oficio de una práctica monopolística absoluta contra los agentes económicos denunciados por Arenera Balboa, S.A. Finalmente, por las razones antes vertidas, se recomendó archivar el informe preliminar y la no apertura de la investigación por prácticas monopolísticas absoluta contra estos agentes económicos.

### **Fijación de precios para la comercialización del maíz en la región de Azuero:**

A inicios del año 2010 se efectúa una investigación preliminar de oficio, por noticia publicada en los medios de comunicación impresos a nivel nacional, en donde se tiene conocimiento de una posible restricción a la competencia por parte de los maiceros de la región de Azuero (Herrera y Los Santos), en la que se señala que los maiceros *fijan precios* para la comercialización del maíz.

Ante este escenario, el hecho de que exista una negociación entre agentes económicos tanto en el lado de la oferta (productores) como en el de la demanda (industriales), nos lleva a pensar que se acordó el precio de venta del quintal de maíz; ahora bien, producto de la negociación se logran establecer precios inferiores a los registrados el año anterior para la venta del maíz, por lo que esta reducción no incide en los precios pagados por el consumidor final.

En vista de la ausencia de alguna conducta que infrinja las normas de competencia se recomendó el cierre de la investigación. No obstante, se está pendiente a futuro, si los precios finales que pagan los consumidores por el pollo y el cerdo sufren alguna variación, que se pueda atribuir a esta negociación.

### **Caso Hielo:**

En virtud de noticias aparecidas en diarios de la localidad que señalaban el aumento del precio del hielo en el mercado del marisco, se inicia investigación de oficio al respecto en la institución. Iniciada formalmente la investigación, una vez conocida información de precios a través de nuestro departamento de DIPREV, se decide investigar la conducta más allá del área geográfica del mercado del marisco. Posteriormente, se lleva a cabo Diligencia exhibitoria por la supuesta comisión de prácticas monopolísticas absolutas contra las empresas **HIELO FIESTA, S.A., DISTRIBUIDORA PETRO-HIELO, S.A., HIELO AMEGLIO, S.A. y OASIS TROPICAL, S.A.** pero en dicha diligencia no se encontró pruebas que indicaran la comisión de práctica monopolística absoluta y por medio de Resolución de Cierre se concluyó que el acervo probatorio presente en el expediente no



acreditaba, con razonable certeza, la existencia de la posible práctica monopolística absoluta que originalmente se estimaba existía y atribuía a Hielo Fiesta, S.A., y Distribuidora Petro-Hielo consistente en una posible coordinación entre competidores en fijar los precios de venta del bloque de hielo y la canasta triturada de hielo en el Mercado del Marisco de la Ciudad de Panamá y entre Oasis Tropical, S.A., Hielo Fiesta, S.A., e Hielo Ameglio, S.A., consistente en una posible coordinación entre competidores en fijar los precios de venta del hielo en las presentaciones de 1/8 de bloque, ¼ de bloque, ½ bloque y bloque fuera del Mercado de Marisco, pues, entre otras cosas, no habían indicios acerca de que las empresas intercambiaron información con el objeto de fijar los precios del hielo en las diversas presentaciones que se examinaron.

#### **Caso de investigación por denuncia de la sociedad Sistema del Istmo, S.A.:**

La sociedad Sistema del Istmo, S.A., presentó queja contra la sociedad Epago International Inc., por ésta haberla demandado civilmente y de la cual conoció el Juzgado Cuarto de Circuito del Primer Circuito Judicial de Panamá, Ramo Civil; sin embargo, la demanda fue retirada y resuelto el archivo del proceso mediante Auto No. 1543/410-09 de 22 de diciembre de 2009.

Sistema del Istmo S. A., sostenía que es una empresa dedicada al servicio de cobro y pago de servicios públicos ofrecidos por otras; motivo por el cual cuenta con puntos de recaudación instalados en sitios seguros y de alto tráfico, ubicados en supermercados, farmacias o centros comerciales y en cada uno con un personal capacitado para las labores de cajero; servicio que de igual forma ofrece Epago International Inc., para una mayor cantidad de empresas que la empresa Sistema del Istmo S. A.

Por tanto, asimilan la acción judicial incoada por Epago International Inc., como un acto que atenta contra la libre competencia económica y la libre concurrencia; porque según afirma, mantiene un poder de mercado y pretende impedir que Sistema del Istmo S. A., ingrese y compita dentro del mercado, conducta que identifican como una práctica monopolística relativa de conformidad con lo dispuesto por los numerales 7 y 9 del artículo 16 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007. Actualmente caso se encuentra pendiente de informe preliminar.

#### **Caso Boicot en mercado de gas:**

El 11 de mayo de 2010 la Dirección Nacional de Libre Competencia de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), recibe denuncia del señor Eric Goenaga, la cual consta en Formulario de Denuncia por Prácticas Monopolísticas No. 001, donde describe que la empresa Tropigas de Panamá, S.A. le envió una carta a la empresa PANAGAS donde le hace la petición de no suministrarle más gas a la empresa Servicentro A.B.B. propiedad del denunciante, lo que traerá como resultado a corto plazo una inminente quiebra, a razón de no contar con otras alternativas de suministro de gas en el mercado local, puesto que Tropigas de Panamá, S.A. y Panagas son la únicas dos empresas proveedoras de este importante insumo en el país.

Por otro lado, el señor Goenaga presentó elementos que sustentan su denuncia: Carta por parte de la empresa Tropigas de Panamá, S.A, Informe de la Oficina de Seguridad del Cuerpo de Bomberos de Panamá y el Contrato de Transporte de Gas entre Servicentro A.B.B y Tropigas de Panamá, S.A.

En vista de lo anterior, la ACODECO procedió a investigar, con miras a determinar si las empresa investigada ha realizado algún tipo de acto, combinación, arreglo, convenio o contrato que pudiese afectar de algún modo u otro la libre concurrencia y competencia económica fuera de los parámetros normados en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

Se analizaron las pruebas presentadas por Servicentro ABB y otras pruebas recabadas durante la investigación no se encontró ningún tipo de información que indicara un intercambio de información entre Tropigas y Panagas que evidenciara un boicot y ni ningún tipo de invitación por parte de Tropigas a Panagas incitándolo a negar el suministro de gas a Servicentro ABB.

Por estas razones se concluye que el acervo probatorio presente en el expediente no acredita, con razonable certeza, la existencia de la posible práctica monopolística relativa que originalmente se estimaba existía y atribuía a Tropigas de Panamá, S.A. y LPG de Panamá (Panagas).

Es importante mencionar que en la investigación administrativa se denunció la existencia de un supuesto Trásiego de Gas, por lo cual resulta pertinente remitir dicha información a las autoridades competentes para la consecución del trámite de rigor por los entes competentes.

En consecuencia, por todos los hechos y consideraciones antes expuestas se Ordena el cierre de la investigación administrativa por la presunta comisión de práctica monopolística relativa seguida contra Tropigas de Panamá, S.A. y LPG de Panamá (Panagas) abierta bajo el No. PM-007-10 de 30 de julio de 2010.

### **Caso Investigación por Prácticas Monopolísticas Absolutas en mercado de compra de leche grado C:**

A raíz de noticias aparecidas en los medios periodísticos de la localidad, se inició investigación preliminar sobre lo ocurrencia de posible práctica monopolística absoluta en la imposición de precios en la compra de leche fresca de ganado vacuno (Grado C), elaborándose un informe preliminar al respecto. Mediante Resolución N° DNLC-OGC-021-10 de 27 de julio de 2010 se ordenó el inicio de una investigación administrativa en contra de tres Agentes Económicos. Se presentó el día 8 de septiembre de 2010 ante el Registro Único de Expedientes del Órgano Judicial, Solicitud de Autorización Judicial para práctica de Pruebas dentro de la investigación administrativa (diligencia de inspección ocular y Práctica de diligencia exhibitoria, y prueba testimonial) con la finalidad de determinar la existencia de práctica monopolística absoluta, restrictiva de la libre competencia económica, dentro del mercado de compra de Leche Fresca de Ganado Vacuno (Grado C), por supuestamente fijar o acordar el precio de compra de leche Grado C a los ganaderos. Mediante Auto N° 757 de 14 de septiembre de 2010, el Juzgado Octavo de Circuito, Ramo Civil, del Primer Circuito Judicial de la Provincia de Panamá, autorizó la práctica de diligencia exhibitoria a las empresas en los términos propuestos. Posteriormente, se presentó el día 22 de septiembre de 2010 ante el Juzgado Octavo de Circuito Ramo Civil, del Primer Circuito Judicial de la Provincia de Panamá, Ampliación de Solicitud de Autorización Judicial para Práctica y Aseguramiento de Pruebas Testimonial (declaración jurada) dentro de la investigación administrativa de los representantes legales de los tres agentes

económicos y del Secretario de Ejecutivo de la Asociación Nacional de Ganaderos, lo cual fue accedido mediante Auto N° 807 de 1 de octubre de 2010, por el Juzgado Octavo de Circuito, Ramo Civil, del Primer Circuito Judicial de la Provincia de Panamá. Ambas diligencias exhibitorias, y de prueba testimonial fueron evacuadas desde el 18 de octubre de 2010. El equipo encargado de la investigación administrativa se encuentra realizando el Informe Final para recomendar demandar o no en el caso de que se esté o no ante la presunta comisión de prácticas monopolísticas.

#### **Caso por Denuncia presentada por Digicel en el mercado de telefonía:**

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), tras queja formulada por la compañía de telefonía celular Digicel (Panamá) S. A., contra Cable & Wireless Panamá S. A., inicia una investigación administrativa el 25 de mayo 2010. En efecto, su génesis obedece a discrepancias entre ambas empresas competidoras; pues, Digicel (Panamá) S. A., cuestiona las prácticas comerciales ejecutadas por Cable & Wireless Panamá S. A., para la promoción de sus productos y servicios dentro del mercado de los servicios de telefonía fija (residencial) y telefonía móvil (celular).

En tanto, las investigaciones avanzan con miras a comprobar si Cable & Wireless Panamá S. A., ofrece servicios de telefonía celular cuyos precios cabe calificarlos como predatorios, por un lado y, por el otro, si se trata de un ejercicio abusivo de la posición de dominio y si tales prácticas encuentran encaje legal en el numeral 7 del artículo 16 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

#### **Caso de Investigación por prácticas monopolísticas relativas en contra de agentes distribuidores de aires acondicionados:**

Mediante queja presentada el 8 de junio de 2010, contra empresas de servicios de aires acondicionados, se inicia la investigación administrativa por la Dirección Nacional de Libre Competencia por la presunta comisión de prácticas monopolísticas por parte de agentes económicos que venden o distribuyen aires acondicionados en Panamá. La queja hace referencia a la forma supuestamente discriminatoria en que las empresas vendedoras y/o distribuidoras de aires acondicionados seleccionan a los agentes o talleres autorizados encargados de la reparación de aires acondicionados, en periodo de garantía, servicio que se ofrecen los consumidores finales. Según la denuncia presentada, estas empresas no ofrecen oportunidad para que otros agentes económicos puedan ser considerados como agentes autorizados para la instalación, mantenimiento y reparación de aires acondicionados de las diferentes marcas que se venden en Panamá.

Se elaboró un informe preliminar con el objeto de determinar si las empresas distribuidoras de aires acondicionados en Panamá han incurrido en una práctica monopolística relativa contenida en el artículo 16 numeral 9 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2010. Hasta la fecha, el informe concluye que no existen elementos suficientes para determinar que se han violado las normas de la libre competencia por lo tanto, se ordena el archivo del mismo. Por ahora se encuentra en revisión de los jefes para su aprobación.

### **Caso por denuncia por práctica monopolística absoluta y/o relativa recibida en relación al mercado de servicio de grúas:**

El 11 de junio de 2010 la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (**ACODECO**), recibe nota con fecha de 9 de junio de 2009, por parte de las empresas Grúas Salerno, S.A., Grúas Vigil y Grupo 911, S.A. donde plantean que las empresas Panamá Asistencia, S.A. y GEA Internacional, S.A. se han dedicado a acaparar la prestación de los servicios de grúa, sin ser ellas servicios de grúas propiamente tal y sin tener grúas de su propiedad.

Estas dos empresas existen en el mercado de prestación de servicio de grúa, y están siendo utilizadas por todas las compañías de seguros, ya que a estas últimas les han ofrecido paquetes con unos precios muy por debajo de los precios reales de mercado, haciendo que las compañías de seguros, emitan pólizas que hacen obligatorio el uso de estos dos intermediarios denunciados al momento de un inconveniente.

De igual forma, las empresas denunciantes solicitan explicación a la ACODECO si existe una práctica monopolística por parte de estas empresas ya que se obliga a los clientes al comprar los seguros, a utilizar a una de estas dos empresas, fijando un precio único por el servicio. También, desean saber si todos los hechos expuestos violan la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, específicamente artículo 7 y 13 numeral 1, pues indican que las empresas Panamá Asistencia, S.A. y GEA Internacional, S.A., están fijando un precio por el servicio, con el objetivo de manipular el mismo a nivel nacional. La investigación se mantiene en etapas preliminares en espera, entre otras cosas, de información adicional que manifestaron los denunciantes que suministrarían.

### **Caso Lavamáticos de Chorrera:**

El caso inicia por denuncia de colaboradores de ACODECO que en área de Panamá Oeste observaron un letrero en determinados locales comerciales específicamente lavanderías, que establecía un acuerdo de precios entre ellas. La noticia llega a conocimiento de la DNLC el día 21 de mayo de 2010. Mediante Resolución N° DNLC-OGC-010-10 de 1 de junio de 2010 se ordenó el inicio de una investigación administrativa en contra de los Agentes Económicos: Lavamático Mónica, Lavamático Kin wa, Lavandería y Lavamático San Francisco, Lavamático Casa Fu, Lavamático La Fortuna, Lavamático Las Mellas, Minisúper Leiyi, Lavandería Andy, Lavandería y Lavamático La Confianza, Lavamático Benito, Lavamático Yau, Lavamático Estrella, Lavamático Karina (Minisúper Karina), Minisúper Mundial, Lavamático Dos Hermanos (Oriente), Lavamático Víctor, Lavamático Estela, Lavandería De La Cruz (Hermanos De La Cruz), Lavamático Jiansi (José), Lavamático Víctor, Mini Super Ana y Lavamático (Abarrotería y Lavamático Ana), por presunta comisión de Prácticas Monopolísticas Absolutas en la Imposición de Precios de Lavado en el Distrito de La Chorrera.

Se presentó el día 3 de junio de 2010 ante el Juzgado Primero de Circuito Civil del Distrito de La Chorrera, solicitud de autorización judicial para práctica de pruebas dentro de la investigación administrativa (diligencia de inspección ocular y práctica de diligencia exhibitoria) con la finalidad de determinar la existencia de práctica monopolística absoluta de diez lavamáticos, restrictiva de la libre competencia económica, dentro del mercado de servicios de lavado de ropa, por supuestamente fijar o acordar el precio por el servicio de

lavado de ropa. El día 7 de junio de 2010 ante el Juzgado Primero de Circuito Civil del Distrito de La Chorrera, Ampliación de Solicitud de Autorización Judicial para práctica de pruebas dentro de la investigación administrativa (diligencia de inspección ocular y práctica de diligencia exhibitoria) sobre el agente económico: Lavamático Lavandería Estela. Mediante Auto N° 1003 de 4 de junio de 2010, y Auto N° 1024 de 9 de junio de 2010 el Juzgado Primero de Circuito Civil del Distrito de La Chorrera, autorizó diligencia de inspección judicial, con la finalidad de determinar la existencia de letreros o comunicación fijada que establezca la existencia de nuevo precio o cargo por los servicios y/o fecha del cambio del monto cobrados por los agentes económicos y de igual forma realizar diligencia exhibitoria con la finalidad de obtener documentación de diciembre de 2008 a mayo 2009 y de diciembre de 2009 a mayo de 2010 que acreditara el precio cobrado por los servicios de lavado de ropa en agua fría, agua caliente y en secado.

El día 10 de septiembre de 2010 ante el Juzgado Primero de Circuito Civil del Distrito de La Chorrera, Ampliación de Solicitud de Autorización Judicial para Práctica y Aseguramiento de Pruebas dentro de la investigación administrativa, específicamente, diligencia de inspección ocular y práctica de diligencia exhibitoria de los agentes económicos investigados, realizándose las mismas el día 5 de octubre de 2010. Actualmente nos mantenemos recabando declaraciones juradas para culminar con la redacción del informe final sobre la investigación administrativa, que concluya acerca de demandar o no en el presente caso, ante los tribunales de justicia.

**Denuncia presentada por Compañía Transnacional (Refrescos) contra Minoristas (abarroterías o mini superes):**

En los primeros días del mes de abril del año 2010, ejecutivos de una empresa transnacional que opera en el área de refrescos y bebidas a nivel nacional, denunciaron verbalmente ante esta Autoridad, la posible comisión de actos transgresores de la libre competencia por parte de dueños de abarroterías o mini superes de provincias centrales, los que de común acuerdo ejercerían presión para obtener ventajas en la comercialización de los productos de dicha empresa y, específicamente, en la ampliación del margen de ganancias derivado de las ventas de este producto.

Para tal efecto, se emitió un comunicado anónimo, en el que se incitaba a la no venta de dicho producto, conflagrándose así una conducta contraria a las normas de competencia, mejor conocida como boicot, o sea, la concertación entre varios agentes económicos o la invitación de estos para ejercer presión contra algún cliente o proveedor, con el propósito de aplicar represalias o de obligarlo a actuar en un sentido determinado (Artículo 16, numeral 6 de la Ley 45 de 2007).

Posteriormente la empresa denunciante comunicó que el boicot fue levantado, indicándose así el desistimiento de la denuncia. En virtud de ello, se cerró el caso. Para este tipo de casos, es indispensable que el agente económico afectado sea parte en el proceso.

Durante, el año 2010 se abrieron y se mantienen once (11) casos adicionales pendientes de definición pero que se mantienen en etapas preliminares y, por ende, en reserva para no afectar el desenvolvimiento de las investigaciones

## **B. CONCENTRACIONES ECONÓMICAS**

### **Crown Casinos – Fiesta Casinos**

Mediante Memorial presentado el día 26 de abril de 2010, la firma forense PATTON, MORENO & ASVAT, actuando en nombre y representación del agente económico ALTA CORDILLERA, S.A. (CROWN CASINOS), notificó y sometió a verificación previa, para obtener el concepto favorable de ACODECO, la concentración económica resultante de la compraventa de 2,200,000 acciones comunes Clase A y 600,000 acciones comunes Clase B, acciones de propiedad de THUNDRBIRD RESORTS INC., que representan el SESENTA Y TRES PUNTO SESENTA Y TRES POR CIENTO (63.63 %) de las acciones emitidas y en circulación del agente económico INTERNATIONAL THUNDERBIRD GAMMING PANAMA CORPORATION (FIESTA CASINOS), por lo que ALTA CORDILLERA, S.A. adquiere su control accionario.

Analizada la concentración económica se determinó que la misma no disminuye, restringe, daña o impide, de manera irrazonable, la libre competencia económica y la libre concurrencia en el mercado de juegos de suerte y azar en la República de Panamá. Una vez evaluado el acuerdo de no competir propuesto entre las partes, se consideró que el mismo tiene un período muy amplio en tiempo y geografía, cinco (5) años, ya que la operación no implica un traspaso de fondo de comercio y el know how en este negocio consiste en tener la bitácora del apostador, ante cada situación de mercado, durante el período que operó en un área determinada. Por tal razón, se consideró que el acuerdo debe limitarse a un máximo de 2 años y limitarse geográficamente a las áreas donde el vendedor logró adquirir un know how, es decir, las áreas de influencia donde operó casinos completos.

Por tal motivo, se resolvió otorgar concepto favorable a esta concentración económica, sujeta a modificar el Acuerdo de No Competencia del contrato de compraventa de acciones, reducido a veinticuatro (24) meses, o sea, dos (2) años y limitado a las áreas donde opera INTERNATIONAL THUNDERBIRD GAMMING PANAMA CORPORATION (FIESTA CASINOS).

### **Petróleos Delta-Shell**

Mediante Memorial presentado el día 14 de octubre de 2010, la firma forense ALEMÁN, CORDERO, GALINDO & LEE, actuando en nombre y representación de los agentes económicos THE SHELL COMPANY (W.I.) LIMITED, vendedor y PETRÓLEOS DELTA, S.A., comprador, sometió a verificación previa para obtener el concepto favorable de ACODECO, la concentración económica concerniente en la venta de los activos y operaciones de SHELL en la República de Panamá; así como también sus bienes inmuebles a la sociedad PROPIEDADES PETRODELTA, S.A., igualmente representada por la firma forense antes descrita.

Esta concentración económica tiene su génesis, en los procesos de licitación privada internacional que ha llevado a cabo THE SHELL COMPANY (W.I.) LIMITED, en la venta de sus activos y operaciones en distintos países de Latinoamérica, como por ejemplo, Guatemala, El Salvador, Honduras, Costa Rica, Nicaragua y Panamá.

La concentración económica consiste en un acuerdo por el cual The Shell Company (w.i) Limited vende sus bienes inmuebles en la República de Panamá a Propiedades Petrodelta. S.A. Así como la venta de las operaciones y demás activos en la República de Panamá a favor de Petróleos Delta, S. A. Ambas empresas son subsidiarias de Empresa General de Petróleos. S. A.

Los principales bienes involucrados en esta concentración son el Diesel, la Gasolina de 95 octanos, Gasolina de 91 octanos y el Kerosene. El resto de los combustibles comercializados en el territorio nacional (Jet Fuel, Bunker C, Diesel Marino, Low Viscosity, Gas Licuado, HD5 automotriz) no son parte de esta concentración, ya que Shell actualmente sólo comercializa Gasolina 95 octanos, Gasolina 91 octanos y Kerosene, lo que hace que la concentración sólo de en estos productos.

Desde el punto de vista de los mercados pertinentes la concentración se desarrolla en tres mercados distintos. El **Mercado Minorista** consistente en la venta al detal de las gasolinas, diesel y kerosene en las estaciones de combustibles del territorio nacional. El **Mercado Mayorista** consistente en la venta de gasolinas, diesel y kerosene a las estaciones de combustible a nivel nacional. El **Mercado Industrial** consistente en la venta de gasolina, diesel y kerosene a empresas u agentes económicos del sector industrial para el consumo propio en sus flotas de vehículos y equipos a nivel nacional.

Se tiene previsto que la resolución final de esta concentración se envíe para diciembre de 2010.

## **C. PROCESOS JUDICIALES**

### **Caso Apavit**

ACODECO mantiene proceso judicial contra un grupo de compañías aéreas dedicadas al servicio de transporte de pasajeros entre la República de Panamá y los países de la región centroamericana, la CLICAC, ahora la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), por considerar acreditada la existencia de Prácticas Monopolísticas Absolutas, por haberse concertados, acordado e intercambiado información con el objeto o efecto de fijar en un seis por ciento (6%) la comisión pagada a las agencias de viajes del país por la venta de los boletos o pasajes aéreos; conducta de cuya tipificación y sanción se encargan los artículos 5, 7 y el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 29 de 1 de febrero de 1996. En octubre de 2009 se terminó con la etapa de alegatos correspondiente a este proceso. En la actualidad se está a la espera de una decisión de fondo del Juzgado Noveno de Circuito de Primer Circuito Judicial de Panamá, Ramo Civil.

### **Caso Judicial contra Estaciones de Combustible**

Dentro de proceso iniciado por en ese entonces CLICAC (ahora ACODECO) el día 20 de febrero de 2008 con contra seis demandados ( ERIC EDUARDO ESPINO CAMARENA (Estaciones Erika No. 1 y No.2), ESTACIÓN SHELL EL CRUCE, S.A. (Estación El Cruce); ESTACIÓN SHELL VERAGUENSE, S.A. (Estación Shell Veraguense), COMERCIALES CANTO DEL LLANO, S.A. (Servicentro Canto Del Llano), ESTACIÓN HERMANOS TERREROS BOTACIO, S.A. (Estación Terreros Botacio) y COOPERATIVA DE TRANSPORTE JOAQUINA H. DE TORRIJOS, R.L.

(COOTRAJOHT, R.L.) (Estación Coop. Joaquina H. De Torrijos y Estación Coop. Joaquina H. Torrijos Las Delicias) por la supuesta fijación de precio de venta de combustible en la Ciudad de Santiago durante el año 2005, el Juzgado Segundo de Circuito de lo Civil de Veraguas emitió el 18 de enero de 2010 la Sentencia No. 9 por medio de la cual se encontró culpables por prácticas monopolísticas absolutas o colusión en la fijación del precio de venta de combustible a los agentes económicos ESTACIÓN SHELL EL CRUCE, S.A.; COMERCIALES CANTO DEL LLANO, S.A.; ESTACIÓN HERMANOS TERREROS BOTACIO, S.A.; COOPERATIVA DE TRANSPORTE JOAQUINA H. DE TORRIJOS, R.L. (COOTRAJOHT, R.L.), absolviendo a los demandados ESTACIÓN SHELL VERAGÜENSE, S.A. y el señor ERIC ESPINO C.

A la fecha, ya se cuenta con anuncio de apelación en contra del fallo aludido, por parte de algunos demandados. El proceso se mantiene en etapa de saneamiento en el Tercer Tribunal Superior de Justicia.

### **Caso Petroleras**

En el año 2002, la CLICAC demandó a las Empresas Petroleras ACCEL, SHELL, TEXACO, ESSO y DELTA por supuestamente infringir el Artículo 5, Artículo 11 Numeral 1 y el Artículo 14, Numeral 2 de la Ley 29 de 1996. El Proceso se mantiene radicado en el Juzgado Noveno de Circuito de lo Civil de la provincia de Panamá. En el primer supuesto, porque las petroleras se combinaron para concertar y fijar los precios del transporte de combustible que es cobrado a las estaciones de servicio. Mientras que bajo el segundo supuesto, por valerse de la celebración de contratos de exclusividad con las Estaciones de Combustibles, para imponerles condiciones que deben observar al revender el combustible o prestar sus servicios y con el objeto o efecto de desplazar a Agentes Económicos del mercado pertinente; conductas de cuya tipificación y sanción se encargan el Numeral 1 del Artículo 11 y el Numeral 2 del Artículo 14 de la Ley 29 de 1 de febrero de 1996, respectivamente.

En el Proceso Judicial en la actualidad se ha agotado la fase de práctica de pruebas, luego de haberse culminado la fase de pruebas y alegatos en cuyo desarrollo se ocuparon seis meses de manera continua, por una parte debido a implementación del nuevo procedimiento en materia de práctica de pruebas introducidos por la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, y por la otra a la gran cantidad de pruebas testimoniales y periciales aducidas por las partes del proceso y practicadas tras la aprobación del tribunal de la causa, que han contribuido a un caudal de más de 34,000 fojas útiles de expediente.

Esta demanda judicial cursa trámite en el Juzgado Noveno de Circuito del Primer Circuito Judicial de Panamá, Ramo Civil, motivo se encuentra pendiente de emitirse sentencia después de haberse evacuado la etapa de alegatos.

### **Proceso por Prácticas Monopolísticas Absolutas contra Industrias Lácteas S.A., Refrescos Nacionales, S.A, Nestlé Panamá, S.A. y Sociedad de Alimentos de Primera, S.A.**

Se le está dando seguimiento a este caso, se presenta demanda el 31 de marzo de 2008 contra empresas procesadoras de leche, en concepto de haberse combinado, acordado o concertado el precio de compra de leche en sus diferentes graduaciones y, actualmente, se



encuentra este caso en el Pleno de la Corte Suprema de Justicia, que resuelve apelación de Resolución emitida por el Primer Tribunal Superior de Justicia, dentro de acción de amparo de garantías constitucionales ejercida contra el auto que ordenaba admitir la demanda corregida, emitido por el Juzgado Noveno de Circuito Civil de la Provincia de Panamá. Se encuentra en esta etapa desde el 30 de enero de 2009. En este caso se cuenta con solicitud de algunas empresas para celebrar transacciones por lo que se coordina al respecto con las mismas.

### **ACODECO vs Panaderías Del Área del Barú**

ACODECO mantiene proceso judicial por Prácticas Monopolísticas Absolutas contra un grupo de panaderías de la región de Barú, provincia de Chiriquí el cual quedó radicado en el Juzgado Séptimo de Circuito Civil en la ciudad de David, Provincia de Chiriquí. El proceso fue incoado por la antigua CLICAC (hoy ACODECO) a raíz de una investigación administrativa cuyos resultados arrojaron que existían indicios suficientes para determinar la posible comisión de Prácticas Monopolísticas Violatorias de la antigua Ley 29 de 1996, por parte de un grupo de Panaderías del Distrito del Barú. La demanda se fundamenta en que los agentes económicos demandados acordaron fijar y manipular el precio de venta del pan e intercambiar información con el objeto de no competir entre sí en el mercado, situación que a toda luces es violatoria de la ley de competencia.

Para principios del año 2009, dentro de este proceso se había cumplido la Etapa Procesal de Audiencia Preliminar. Sin embargo, se presentaron varios escritos de Impulso Procesal con el objeto de continuar con el trámite correspondiente y lograr la culminación del proceso en contra de las Panaderías del Barú. Culminada la fase de audiencia ordinaria y de presentación de los alegatos de conclusión el 21 de octubre de 2010, se emitió la Sentencia No. 110 mediante la cual se declaró que las panaderías demandadas habían incurrido en prácticas monopolísticas absolutas violatorias de la Ley de Protección al Consumidor y de la Libre Competencia. En la actualidad nos encontramos en etapa de notificación de la sentencia a los agentes económicos demandados.

### **ACODECO vs. Refinería Panamá**

ACODECO mantiene proceso judicial contra las empresas Refinería Panamá S.R.L., por la supuesta comisión de prácticas monopolísticas relativas en la comercialización y suministro de combustible (gasolina de 91 y 95 octanos y diesel) en Panamá. La demanda fue presentada en el año 2009.

El 5 de abril de 2010, se celebró la audiencia preliminar en este caso para que se puntualizara y simplificara los puntos controvertidos, también para la corrección de los escritos y para establecer la fecha de la audiencia ordinaria, entre otras cosas. A partir del 10 de mayo de 2010, se realizó la audiencia de fondo u ordinaria donde se presentaron pruebas documentales y adujeron las prácticas de otras pruebas económicas necesarias para probar la pretensión de ACODECO. El 19 de mayo de 2010, en Acto de Audiencia, el Despacho Judicial, se inhibe del conocimiento del proceso y ordena la remisión del proceso para el Juzgado Octavo de Circuito Civil, quien a su vez, crea el conflicto de competencia ante el Tercer Tribunal Superior de Justicia.

El 5 de agosto de 2010, el Tercer Tribunal Superior de Justicia de Panamá emite fallo mediante la cual fija la competencia del proceso en el Juzgado Noveno de Circuito de lo Civil. Por ahora, el expediente ya se encuentra en el Juzgado Noveno y estamos a la espera que se fije fecha para la continuación de la audiencia ordinaria, fase de contradictorio de pruebas.

### **Caso Judicial contra lavanderías de Cerro Viento y San Antonio**

Por razón de denuncia recibida en la institución acerca de la supuesta coordinación de precios entre lavanderías, se realizó informe preliminar sobre investigación por posible práctica monopolística absoluta en la imposición de precios de planchado en los sectores de Cerro Viento y San Antonio. Mediante Resolución N° DNLC-OGC-001-10 de 12 de febrero de 2010 se ordenó el inicio de una investigación administrativa en contra de los agentes económicos El Valle de Cerro Viento, Mágica, Cerro Viento, El Cruce N° 4, Famoso, Fuxin, Fuhao, Elly, El Cruce N° 6, Jenny Aurora, Girasol, Las Praderas, Maylin, La Luna y Deluxe, por presunta comisión de Prácticas Monopolísticas Absolutas. Una vez obtenida la autorización judicial correspondiente, se llevó a cabo diligencias de inspección ocular y práctica de diligencia exhibitoria en los locales de los agentes económicos investigados. El día 22 de junio de 2010, se realizó informe final del caso en el cual se concluye que de las pruebas obtenidas (facturas reflejadas) y establecer la existencia de rótulos y del cambio de precios, estábamos ante un cartel de precios. El día 9 de julio de 2010, se presenta demanda contra las lavanderías contra las cuales se tenían las pruebas de rigor, por presunta comisión de Práctica Monopolísticas, en la fijación de precios en el servicio de Planchado de Camisas y Pantalones en el área de Cerro Viento y San Antonio. El expediente fue repartido al Juzgado Noveno el día 12 de julio de 2010 con numeración de expediente 60378-2010. El Juzgado Noveno manifestó mediante Auto N° 547 de 15 de julio de 2010, declinar competencia al Juzgado Octavo, en virtud de que conoció de solicitud diligencia exhibitoria: Auto N° 291 de 12 de abril de 2010. Posteriormente el Juzgado Octavo mediante Auto N° 674 de 25 de agosto de 2010 rehúsa avocar el conocimiento del caso, y plantea el conflicto de competencia, por lo que ingresa el expediente al Tribunal Superior el día 26 de agosto de 2010, designado a la Magistrada Maria Eugenia Lopez, con número de entrada 72265-10. El Tercer Tribunal Superior el día 11 de octubre de 2010, resuelve el conflicto de competencia fijando la Competencia del Proceso por Práctica Monopolística Absoluta propuesto por la ACODECO contra los Representantes Legales de diez (10) agentes económicos (lavanderías) al Juzgado Noveno de Circuito Ramo Civil, del Primer Circuito Judicial de la Provincia de Panamá. Estamos en espera de la admisión de la demanda y continuación del proceso.

### **Caso Judicial contra Empresas Avícolas**

La Dirección Nacional de Libre Competencia inició de oficio una investigación administrativa mediante Resolución No. DNLC-OGC-024-10 de 16 de agosto de 2010, por la posible comisión de prácticas monopolísticas absolutas según lo dispuesto en la Ley 45, Título I (del Monopolio), capítulo I, artículo 13 numeral 1 contra empresas dedicadas a la comercialización de pollo y sus partes en Panamá. El día 12 de octubre del 2010 se presenta Demanda contra la empresas avícolas **ARCE AVÍCOLA S.A., ASOCIACIÓN NACIONAL DE AVICULTORES DE PANAMÁ, AVÍCOLA FRANZ, AVÍCOLA GRECIA, S.A., COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES JUAN XXIII, R.L., EMPRESAS MELO, S.A., GRUPO CHONG, S.A. (AVÍCOLA CHONG),**

**PROCESADORA LOS GUAYACANES, PRODUCTOS TOLEDANO, S.A.** La demanda quedó radicada el Juzgado Noveno de Circuito, Ramo Civil, del Primer Circuito Judicial de Panamá. Nos encontramos en etapa de admisión de la demanda.

#### **D. TRANSACCIONES JUDICIALES**

##### **Transacción Judicial con la empresa TELERED**

Dentro de proceso instaurado por la entonces CLICAC el 5 de diciembre del 2003 se presenta Demanda contra la empresa TELERED, S.A., radicado en el Juzgado Noveno de Circuito, Ramo Civil, del Primer Circuito Judicial de Panamá.

La empresa TELERED celebró un Convenio de Transacción con la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, el cual fue firmado por los representantes legales de ambas partes y remitido a la Procuraduría General de la Nación, la cual a través de la Fiscalía Superior Especializada en Asuntos Civiles y de conformidad con lo dispuesto en el numeral 4 del Artículo 200 de la Constitución Política de la República de Panamá, emitió concepto favorable al Convenio de Transacción. Aprobado el precitado convenio por el Consejo de Gabinete mediante Resolución de Gabinete N0. 157 de 15 de diciembre de 2009 y remitido al Juzgado Noveno de Circuito del Primer Circuito Judicial de Panamá, éste último lo aprueba en todas sus partes mediante Auto No. 33 de 11 de enero de 2010 aprobó el mismo. Actualmente nos encontramos pendientes de realizar auditorías a la empresa de conformidad con la transacción judicial, para verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la empresa.

##### **Transacción Judicial con Empresas Arroceras de Chiriquí**

Luego de concluir una investigación administrativa contra las principales empresas de molinería dentro del mercado nacional del arroz, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), resolvió demandar judicialmente por prácticas monopolísticas absolutas a dos de las empresas investigadas dedicadas a la compra, molienda, distribución y comercialización del arroz, tanto en la Provincia de Chiriquí como de Bocas Del Toro; pues, se encontró indicios que acreditan la existencia de prácticas restrictivas de la competencia por cierto, consistente en concertarse, combinarse o intercambiar información con el objeto o efecto de fijar o manipular los precios por el servicio de transporte de carga, que tipifica y sanciona el numeral 1 del artículo 13 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007. No obstante, durante el curso del proceso en el Juzgado Tercero del Circuito Judicial de Chiriquí, Ramo Civil, las partes demandadas comunicaron a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), su interés de dar fin al proceso judicial por medio de los métodos alternativos para la solución de conflictos. Conocida su intención, se iniciaron las negociaciones que culminaron con la formalización de un contrato de transacción judicial que en gran medida, restablece las condiciones de libre competencia económicas y libre concurrencia dentro del mercado del arroz en aquellas provincias. En efecto, conforme lo dispuesto por el numeral 1° del artículo 200 de la Constitución Política de la República de Panamá, numeral 1° del artículo 347 y 1083 del Código Judicial, y por último el numeral 15 del artículo 86 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, procedimos a requerir la aprobación del Juzgado Tercero del Circuito Judicial de Chiriquí, luego de haber obtenido previamente los conceptos favorables tanto del

Ministerio Público como del Órgano Ejecutivo. Actualmente, nos encontramos en espera del criterio de dicho tribunal en torno a la transacción a él presentada.

### **ACODECO vs. Compañías de Seguros (Pólizas de Auto)**

La demanda contra la agencias aseguradoras de autos fue presentada por la ACODECO en el año 2006, por mantener el presunto objeto o efecto fijar, manipular, concertar, acordar o imponer el precio de venta del seguro vehicular, por medio de la reducción del monto de los porcentajes de “descuentos de buena experiencia” aun nivel determinado, aplicando las tarifas de uso común, es decir aquéllas especificadas en un documento conocido como “MANUAL DE APADEA o TARIFAS DE APADEA” siendo APADEA, la asociación panameña de aseguradores. El proceso se encontraba suspendido por transacciones judiciales que existían con las empresas aseguradoras.

En año el 2010, la Transacción Judicial con las aseguradoras recibió el concepto favorable por parte de la Procuraduría General de la Nación y la aprobación por parte de la Consejo de Gabinete según consta en la Gaceta Oficial No. 26573-A del viernes 9 de julio de 2010, misma que contiene las Resoluciones de Gabinete No.78, No.79, No.80, No.81, No. 82, No. 83, No.85, No. 86, todas con fecha del 9 de julio de 2010. En julio del 2010, se presentó ante el Juzgado Octavo de Circuito Civil del Primer Circuito Judicial de Panamá, la transacción judicial y la misma fue aprobada mediante Auto No. 681 de 27 de agosto de 2010 dicha transacción tiene como finalidad de educar a los agentes económicos y a la población en general sobre la protección a los consumidores, los beneficios sociales de una economía de mercados y de la libre competencia, así como la normativa que las promueve y regula en nuestro país, que es la Ley 45 de 31 de octubre de 2007. Hasta la fecha, se está trabajando en la ejecución de la transacción judicial para llevar a cabo las campañas educativas en materia de protección al consumidor y defensa de la competencia.

### **ACODECO vs. Compañías de Seguros (Pólizas de Incendio)**

La demanda contra la agencias aseguradoras de incendio fue presentada por la ACODECO en el año 2006, por presuntamente mantener estas empresas aseguradoras el objeto o efecto fijar, manipular, concertar, acordar o imponer el precio de venta del seguro de incendio, por medio de la reducción del monto de los porcentajes de “descuentos de buena experiencia” aun nivel determinado, aplicando las tarifas de uso común, es decir aquéllas especificadas en un documento conocido como “MANUAL DE APADEA o TARIFAS DE APADEA” siendo APADEA, la asociación panameña de aseguradores. El proceso se encontraba suspendido por transacciones judiciales que existían con las empresas aseguradoras. En año el 2010, la Transacción Judicial con las aseguradoras recibió el concepto favorable por parte de la Procuraduría General de la Nación y la aprobación por parte de la Consejo de Gabinete según consta en la Gaceta Oficial No. 26573-A del viernes 9 de julio de 2010, misma que contiene las Resoluciones de Gabinete No.78, No.79, No.80, No.81, No. 82, No. 83, No.85, No. 86, todas con fecha del 9 de julio de 2010. En julio del 2010, se presentó ante el Juzgado Octavo de Circuito Civil del Primer Circuito Judicial de Panamá, la transacción judicial y la misma fue aprobada mediante Auto No. 680 de 27 de agosto de 2010 esta transacción tiene el objeto de educar a los agentes económicos y a la población en general sobre la protección a los consumidores, los beneficios sociales de una economía de mercados y de la libre competencia, así como la normativa que las promueve y regula en nuestro país, que es la Ley 45 de 31 de octubre de 2007. Hasta la fecha, se está trabajando

en la ejecución de la transacción judicial para llevar a cabo las campañas educativas en materia de protección al consumidor y defensa de la competencia.

#### **E. NOTAS TÉCNICAS**

**“Se encuentra ACODECO obligada a iniciar una Investigación por Prácticas Monopolísticas, tan pronto tenga noticia de su posible comisión o ejecución, principalmente cuando nos encontremos dentro de Gestiones de Abogacía de la Competencia”**

Con esta nota técnica se pretende plasmar cuál es el rol de la ACODECO cuando se dan situaciones de abogacía de la competencia, ya que la misma en sí, viene a ser una actividad discrecional de la administración, dado que aunque esté debidamente autorizada su realización, la norma o Ley 45, no establece cómo debe obrar, cuándo, qué contenido va a dar a su actuación, sino sencillamente deja plasmada la opción de su realización y le da a la administración el poder discrecional, o sea la libre apreciación para decidir lo que es oportuno hacer o no hacer.

Consideramos que las actuaciones de ACODECO se apegan estrictamente a la Ley, no podemos suponer que ante un acto ilícito o una conducta concurrente de una práctica monopolística dentro de una jornada de abogacía de la competencia, la Institución adopte una postura ambivalente o cercenada de la norma jurídica.

No obstante, que sucede en caso contrario, si nos encontramos realizando abogacía de la competencia a uno o varios agentes económicos y nos percatamos de que su accionar conlleva a la comisión de prácticas transgresoras de la libre competencia?, podríamos aplicar la discrecionalidad a dicha práctica?, vulneraríamos el principio de estricta legalidad?

Ante este escenario, el criterio que debe prevalecer institucionalmente ha de ser objetivo, más no subjetivo, ya que si bien es cierto, la Institución realiza una función que le está autorizada por la Ley 45 de 2007 tendiente a educar a las personas naturales o jurídicas sobre lo que está permitido o no en materia de competencia, su desarrollo en sí no es indicativo de clemencia para la aplicabilidad de la Ley 45, por lo que, si de dicha abogacía se denota que hay prácticas o conductas que son meramente ilegales, a nuestro criterio, deben ser investigadas de oficio.

**“Juridicidad de la aplicación de la ley más favorable a los agentes económicos en la imposición de multas entre la ley 29 de 1 de febrero de 1996 y la ley 45 de 31 de octubre de 2007”**

En fin, se trató de un trabajo en el cual comprobamos que la aplicación de la ley más favorable, es un principio de interpretación y aplicación de la ley, tanto en materia penal como en materia contenciosa administrativa siempre que se pretenda aplicar una sanción en una u otra jurisdicción.

**“Encuentra encaje legal o penal el monopolio como acción típica, antijurídica y culpable en la actual legislación penal panameña”**

En esta entrega comprobamos que el nuevo Código Penal de 2008, descriminalizó el monopolio y la competencia desleal antes penalizados como delitos por el Código Penal de 1982. Asimismo, demostramos que se criminalizó con mayor propiedad comportamientos, a fin de evitar la sustracción y retención de materias primas o productos de primera necesidad para provocar el desabastecimiento del mercado o la alteración de los precios de los bienes y servicios.

### **“Análisis de las Oportunidades que tiene ACODECO ante la potencial declaratoria de Ilegalidad de una Resolución que imponga sanción por Prácticas Monopolísticas”**

Tomando en consideración que en Panamá, las investigaciones por prácticas monopolísticas son competencia privativa de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) que a su vez, está legitimada para accionar ante los Tribunales de Justicia a fin de obtener de éstos una sentencia declarativa que reconozca la pretensión incoada, y de esta forma, imponer las multas correspondientes al amparo de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, consideramos de importancia, analizar las oportunidades de acción o de gestión que tiene la institución al existir una eventual demanda ante la Sala Tercera de lo Contencioso Administrativo cuyo objeto sea la declaración de ilegalidad de un acto administrativo que imponga multa por prácticas monopolísticas absolutas o relativas.

ACODECO, como institución responsable garante del funcionamiento eficiente del mercado y de la protección al consumidor, de forma anticipada debe establecer mecanismos de defensa que nos permitan actuar de forma legítima cuando se emitan fallos en lo contencioso administrativo que de alguna manera nos imposibilitan o limitan a imponer sanciones por prácticas monopolísticas, es por ello, que en este análisis enmarcamos nuestras alternativas para garantizar siempre el interés de los consumidores y del Estado Panameño. No debemos accionar o adoptar alternativas sin antes verificar y evaluar el examen de la Sala Tercera, sus consideraciones, puede darnos matices de cómo corregir o subsanar el acto administrativo, dándonos la oportunidad de imponer una nueva multa.

Básicamente nos enfocaremos en dar directrices que faciliten nuestras actuaciones futuras para enfrentar los escenarios que se pueden presentar o los escenarios que podamos adoptar ante una declaratoria de ilegalidad de un acto administrativo de ACODECO.

### **“Análisis Comparativo del Programa de Clemencia”**

Se realizó una nota técnica contemplando un estudio comparativo de la figura de clemencia o “leniency” entre las legislaciones de España, Brasil, Chile y Panamá.

## **F. RESOLUCIONES**

Se confeccionaron desacatos contra los siguientes agentes económicos METALES, S.A., CORREAGUA, S.A., METALES (MILLA 8), S.A., PLASTIMETAL, S.A. al no suministrar en tiempo oportuno información relativa a importaciones, ventas, precios de lista, comercialización, costos y precios de compra de barras corrugadas para reforzar concreto, solicitada en función y cumplimiento del artículo 86, numeral 11, de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 que faculta a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de

la Competencia (ACODECO) dentro de sus funciones, realiza estudios sobre el comportamiento del mercado panameño para detectar distorsiones en el sistema de economía de mercado, y propiciar la eliminación de tales prácticas mediante la divulgación o recomendaciones de medidas legislativas o administrativas encaminadas a su corrección.

#### **G. CHARLAS Y SEMINARIOS**

- Se ofreció charla de capacitación e inducción a los funcionarios nuevos de ACODECO sobre temas de competencia y de protección al consumidor.
- El día 7 de abril la Dirección Nacional de Libre Competencia, participó a través de 3 expositores, en el seminario organizado por la Escuela Judicial denominado "Asuntos de Libre Competencia". Los temas expuestos fueron "La importancia de la libre competencia y la regulación del Estado en las actividades económicas", "Concentraciones Económicas: trámite de verificación previa", y "Prácticas Monopolísticas Relativas". Posteriormente, estas mismas exposiciones fueron presentadas al cuerpo de voceros de la institución.

#### **H. GUÍAS Y MANUALES**

**Guía sobre Clemencia:** Actualmente nos encontramos en fases finales de elaboración del documento.

**Manual de Competencia:** Se elaboró Manual de competencia ilustrado contemplando preguntas y respuestas sobre la Ley de Competencia en Panamá con fines educativos para los distintos sectores.

### **III. ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA OFICINA DE ASESORÍA LEGAL**



## **A. REFORMAS DE LEY**

La Oficina de Asesoría Legal participó en la redacción de la Ley 31 del 18 de junio de 2010, que establece el régimen de Propiedad Horizontal en Panamá. Dicha ley establece dos disposiciones que guardan relación con ACODECO, el artículo 92 y 95. El artículo 92 adicional el artículo 2-A a la Ley 45 de 2007, en los siguientes términos:

"Artículo 92. Se adiciona el artículo 2-A a la Ley 45 del 2007.

Artículo 2-A. Concepto. Se consideran consumidores, siempre que adquiera bienes y servicios como destinatario final en una relación de consumo, las personas jurídicas incluyendo sociedades anónimas, fundaciones de interés privado, asociaciones sin fines de lucro, sociedades de responsabilidad limitadas, entre otras".

La Oficina de Asesoría Legal, también participó activamente en la redacción del artículo 95, de la precitada ley; el cual estableció los requisitos que deben contemplar los contratos de promesas de compraventa que se firmen entre promitente comprador y promitente vendedor. Dicho artículo es del tenor siguiente:

"Artículo 95. En la promesa de compraventa que suscriban el promitente comprador y el promitente vendedor, en el caso de viviendas nuevas, sin perjuicio de los requisitos exigidos por la legislación de protección al consumidor, deberán incluirse:

1. Detalle de los metros que, efectivamente, tendría la unidad inmobiliaria, con prescindencia de su participación en las áreas comunes.
2. Descripción y propiedad del terreno en el que se construirá el edificio o los edificios.
3. Cantidad de estacionamientos a que tendría derecho la unidad inmobiliaria.
4. Información detallada de las reservas que el promotor impondrá en el Reglamento de Copropiedad sobre la azotea, sótanos, fachadas, servidumbres y otros. Las reservas que podrán establecerse sobre áreas privadas ya edificadas, igual las podrá fijar sobre terrenos adyacentes para continuar con futuras etapas de la propiedad horizontal, se permitirá al promotor adelantarlas, asumiendo haberse cumplido con el mínimo exigido por las normas de desarrollo urbano. No podrá el promotor desmejorar los derechos a la propiedad privada ofrecida al comprador.
5. En el caso de pactarse un cargo económico por el periodo comprendido entre la entrega y la constitución del título de propiedad sobre la unidad inmobiliaria, claramente que dicho cargo no podrá ser mayor del 1% sobre el saldo insoluto del precio pactado ni debe exceder un máximo de tres meses contados a partir de la entrega, salvo que la falta de constitución del título de propiedad sobre la unidad inmobiliaria sea por causa imputable al promitente comprador o su trámite hipotecario; y solo será efectivo cuando ocurran las siguientes circunstancias:

- a. Se haya obtenido el permiso de ocupación.
- b. Se haya hecho entrega de la unidad inmobiliaria con sus correspondientes llaves, lo que debe constar en el acta de entrega correspondiente a conformidad del promitente comprador. Para este efecto la respectiva unidad inmobiliaria debe encontrarse apta para ser habitada permanentemente.

Para efectos de este artículo, se entiende que el comprador no podrá negarse a recibir el inmueble siempre que la unidad sea habitable en su conjunto y de existir excepciones que no impliquen un monto mayor del 1% del valor de la propiedad, el vendedor deberá realizar las subsanaciones correspondientes.

Se entenderá entregada la unidad inmobiliaria si el comprador la ocupa efectivamente.

Este artículo será aplicable a todas las viviendas nuevas sean o no incorporadas al Régimen de Propiedad Horizontal y su tutela será competencia de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, que será competente para imponer sanciones ante cualquier infracción a este artículo, que serán impuestas de acuerdo con los montos y procedimientos de la Ley 45 de 2007 y sus reglamentos.”

Con esta norma, entre otras cosas, se pone un límite y condiciona el porcentaje que las empresas inmobiliarias podrán cobrar en concepto de cargo económico por el periodo comprendido entre la entrega y la constitución del título de propiedad sobre la unidad inmobiliaria.

Adicionalmente, se participó en varias discusiones de leyes, en representación de la posición de la institución en materia de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

## **B. CONVENIOS**

### **Convenio entre la LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICIENCIA (LNB) y ACODECO**

La Dirección de Asesoría Legal de la **ACODECO** trabajó en conjunto con la **Lotería Nacional de Beneficencia (LNB)** para la confección y firma del Convenio entre ambas entidades; “**Lotería Nacional de Beneficencia (LNB) – ACODECO**”.

El convenio entre la **Lotería Nacional de Beneficencia (LNB)** y **ACODECO** fue suscrito el 12 de mayo de 2010 entre ambas entidades. El documento establece que **ACODECO** orientará educará, asesorará y recibirá las denuncias de todas aquellas personas que se sientan afectadas por la venta de chances y billetes de la lotería con billetes casados o clandestinos, como comúnmente se les conoce, tal y como se ha venido denunciando en estos últimos tiempos.

Mediante dicho convenio nuestra institución estará facultado para recabar denuncias y hacer operativos especiales, para verificar la venta de los billetes casados y el "one two"; no obstante tanto las denuncias como las actas de verificación serán enviadas a la Lotería porque a ellos les corresponde imponer la sanción correspondiente.



### **Convenio Institucional de Cooperación Mutua entre el MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS y ACODECO**

En Asesoría Legal se confeccionó y se gestionó la firma del Convenio Interinstitucional de Cooperación Mutua entre el **MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS** y **ACODECO**.

El Convenio entre estas dos entidades fue suscrito el 22 de enero de 2010, estableciendo que **ACODECO** orientará, educará, asesorará y Fiscalizará el fiel cumplimiento de lo estipulado en el Decreto Ejecutivo 16 de 07 de marzo de 2008, estableciendo los artículos exclusivos para uso escolar, exentos de Impuesto de Transferencia de Bienes Muebles y Servicios (ITBMS), de manera que la totalidad de los agentes económicos dedicados a la venta de textos, útiles, uniformes escolares, artículos o bienes mencionados en el convenio mantengan a la vista al público consumidor las listas de los artículos indicados y sus precios, con la respectiva información de que están exentos del pago del ITBMS o cinco por ciento (5%) durante todo el período escolar.

### **C. SEMINARIOS**

#### **Seminario Taller sobre Técnicas de Interrogatorio en los Procesos Orales y presentación de las pruebas en las audiencias en los Tribunales de Comercio**

La Dirección de Asesoría Legal con el ánimo incansable de colaborar al enriquecimiento de cada uno de nuestros profesionales del Derecho, organizó y llevó a cabo un Seminario taller a

cargo de la destacada profesional del Derecho Jurista docente e investigador Colombiana, la Doctora María Cristina Patiño a través de una consultoría, la cual tuvo como tema principal las destrezas de litigación oral, y Asistencia Técnica y Jurídica sobre el sistema adversarial, destrezas de la litigación oral y las técnicas del interrogatorio, para la evaluación del desempeño realizado y el planteamiento de mejoras, en aras del perfeccionamiento técnico de los profesionales que pertenecen de las unidades que intervienen en los procesos orales.



### **Conversatorio con el Magistrado Luis Camargo quien se dirigió a los abogados de la ACODECO, sobre el proceso oral y presentación de las pruebas en las audiencias en los Tribunales de Comercio**

El día 14 de junio de 2010 la Dirección de Asesoría Legal tuvo la oportunidad de organizar un Conversatorio con el Magistrado Luis Camargo quien se dirigió a los abogados de la **ACODECO**, sobre el proceso oral y presentación de las pruebas en las audiencias en los Tribunales de Comercio, con esto la Dirección de Asesoría Legal una vez más contribuye a aportar nuevos conocimientos especialmente para aquellos abogados que litigan frecuentemente en estos Tribunales. Igualmente personal que no sea abogado se pudo beneficiar de esta exposición.



## Conversatorio del Día del Abogado con la Ex – Magistrada de la C.S.J. de Panamá Graciela Dixon

En conmemoración al Día del Abogado la Oficina de Asesoría Legal organizó un Conversatorio a cargo de la Ex – Magistrada de la CSJ de Panamá Graciela Dixon, quien trato temas relacionados con la Ética y Moral del Abogado y expuso sus experiencias en la profesión como abogada, como profesional, como funcionaria y como persona, con la finalidad de dar el mensaje a cada uno de los profesionales del derecho presentes en el Conversatorio y que forman parte de nuestra institución, y a la vez de que los abogados que forman parte de **ACODECO** lleven a cabo la loable misión de tener siempre presente la Ética y la Moral en la labor que a diario desempeñan en beneficio de nuestra Nación, de la Institución como profesionales del derecho.

### D. GESTIONES DE ASESORÍA LEGAL

#### Detalle de algunas Gestiones realizadas por Asesoría Legal

Gestión	*Cantidad
- Respuestas escritas a consultas hechas por consumidores, Establecimientos Comerciales, Instituciones de Gobierno Privadas.	- 101 RESPUESTAS
- Consultas Telefónicas	- 142 CONSULTAS
- Informes de Conducta de la Corte Suprema de Justicia Sala de lo Contencioso	- 6 INFORMES DE CONDUCTAS
- Denuncia Criminal	-2 DENUNCIA CRIMINAL
- Contratos	- 31 CONTRATOS
- Adendas	- 5 ADENDAS
- Visitas a los Juzgados, Registro Público, Corte Suprema de Justicia Sala de lo Contencioso	- 130 MISIONES OFICIALES
-Charlas de Inducción a 325 funcionarios de la Oficina Central desde el mes de enero al mes de noviembre de 2010.	- 10 CHARLAS
- Expedientes de Defensoría de Oficios Revisados para proceder con la Demanda	- 125 EXPEDIENTES
- Convenios (2)	1. ACODECO – MEF 2. LNB (Lotería Nacional de Beneficencia) – ACODECO

## **E. RECOPIACIÓN DE SENTENCIAS DE DEFENSORÍA DE OFICIO INCLUIDAS EN LA WEB**

A mediados del año 2009, Asesoría Legal se propuso la labor de levantar todas las consultas realizadas a nuestro departamento tanto del 2008 como del 2009 y en las cuales **ACODECO** haya formado parte.

Producto de este esfuerzo se inició la recopilación de 75 sentencias de Defensoría de Oficio para ser puestas en la web y todo consumidor o visitante de nuestra página estuviera a disposición de la comunidad en general, agentes económicos, consumidores y abogados que requieran información.

## **F. REVISIÓN DE CONTRATOS DE MATRÍCULAS Y MENSUALIDADES DE COLEGIOS PARTICULARES**

Desde hace algún tiempo la **ACODECO** como institución encargada de velar por la protección de los consumidores, con el propósito de constatar tiene entre sus deberes la de revisar los contratos de los colegios particulares lo importante es que el agente económico al momento de elaborar el contrato de adhesión no incumpla las normas contenidas en los artículos 74 y 75 de la Ley 45 del 2007 relativas a la restricción de los derechos del adherente o consumidor; la limitación o extinción de obligaciones a cargo del otorgante o proveedor, favorezcan excesiva o desproporcionadamente la posición contractual de la parte otorgante o proveedor, e importen renuncia o restricción de los derechos del adherente o consumidor; que exoneren o limiten la responsabilidad del otorgante o proveedor por daños corporales, incumplimiento o mora; o que faculten al otorgante o proveedor para rescindir unilateralmente el contrato, modificar sus condiciones, suspender su ejecución, revocar o limitar cualquier derecho del adherente o consumidor, nacido del contrato.

## **G. REVISIÓN DE LAS CLAÚSULAS DE LOS CONTRATOS DE TARJETA DE CRÉDITO CON REFERENCIA A LA LEY 81 DE 31 DE DICIEMBRE DE 2009**

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (**ACODECO**) es el organismo encargado de atender las reclamaciones sobre tarjetas de crédito y otras tarjetas de financiamiento, cuando no sea expedida por un banco, según lo establece la Ley 81 de 2009. En virtud de esta capacidad conferida por la precitada Ley, la Dirección de Asesoría Legal de la **ACODECO** se ha encargado de revisar contratos de tarjetas de financiamiento de este tipo de entidades con el propósito de velar que los requisitos y cláusulas vayan de acorde a lo estipulado en la Ley 81 del 31 de diciembre de 2009, y que las cláusulas del contrato no dejen en una posición desventajosa al consumidor.

## **H. CONSEJO ASESOR**

En cumplimiento con el Reglamento del Consejo Asesor se realizó una reunión de en las Oficinas de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia el día 24 de mayo de 2010. En la misma participaron el Presidente del Consejo y Ministro de Comercio e

industrias, su excelencia Roberto Henríquez, por el Ministerio de Salud, Alberto Vergara, por el Ministerio de Economía y Finanzas, Eduardo Valdebenito; por el Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP), Pedro Detresno; por la Unión de Consumidores y Usuarios de Panamá (UNCUREPA), Pedro Acosta, así como el Secretario Ejecutivo del Consejo y Administrador de ACODECO, Pedro Meilán N.

Entre los puntos a destacar en la reunión, se informó acerca de nuevas demandas presentadas e investigaciones iniciadas en materia de Libre Competencia; se reportó estadísticas en materia de protección al consumidor, sobre las quejas recibidas y resueltas, detallándose que, entre otras cosas, que en el Departamento de conciliación hasta el mes de abril de 2010 se recibieron 309 quejas de las cuales las áreas mas sensitivas 172 en inmobiliarias, 48 en ventas de autos usados, 46 en agencias de autos, 7 en hoteles, y 7 en tarjetas de crédito.

Se explicó en el Consejo Asesor que la institución maneja un cuadro detallado sobre los cobros, que refleja que cada año se recauda más en este concepto, a favor del Tesoro Nacional.

Se trató el caso de las Asociaciones de Consumidores y la trasferencia de fondos a dichas asociaciones. En este aspecto, se detalló que todas las instituciones tienen derecho a recibir el apoyo económico que establece la ley. Asimismo, que se está trabajando en un reglamento para que se implemente el próximo año, para regular este tema.

De igual forma se hizo una explicación sobre el reglamento del 25% para el cobro de las multas por parte de los denunciantes; dicho artículo fue incluido en la Ley 45 de octubre de 2007, en los meses de febrero y marzo la Autoridad se reunió con el MICI y el MEF y se hicieron todos los esfuerzos para crear el reglamento.

Finalmente, se dio a conocer de una propuesta de una nueva regional en la Provincia de Darién específicamente en Metetí, todo esto con la idea de educar a la población para que vayan conociendo sus derechos.



**Reunión del Consejo Asesor**

#### **IV. OTRAS ACTIVIDADES DE LA ACODECO**



## **A. ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS**

### **1. SECRETARÍA GENERAL**

Dentro de la estructura organizativa de la ACODECO, la Secretaría General se encuentra dentro del nivel de coordinación, es decir, únicamente el Administrador General está jerárquicamente por encima de este Despacho, el cual tiene como objetivo **el Asistir a las principales autoridades institucionales en la coordinación, seguimiento y evaluación de los asuntos técnicos, administrativos y programáticos de la institución.**

Actualmente cuenta con dos asistentes, dos secretarias y un auxiliar de abogado, que comprometidos con el trabajo que aquí se realiza, unen esfuerzos en la ejecución de los mismos. Unas de las metas a cumplir por la Secretaría General, es agotar el trabajo diariamente, es decir, no acumular el mismo para el siguiente día, meta ésta, que con el concurso de todos los miembros del Despacho se cumple a cabalidad casi en un 100%, lo que ha permitido que no exista mora en las funciones que se realizan.

En la Secretaría General se refrendan toda la documentación emitida por ACODECO, y la que la ley así lo requiera, por lo que diariamente pasan a la firma de este Despacho resoluciones, acuerdos, edictos, providencias, autenticaciones y demás documentación oficial que necesite ser tramitada.

En cifras, la Secretaría General anualmente tramita entre cuatro y cinco mil edictos, diez mil autenticaciones y alrededor de once mil resoluciones, números que van en aumento como resultado de las políticas implementadas por la ACODECO, en función de la divulgación de los derechos del consumidor, así como también la supervisión del cumplimiento de ley por parte de los proveedores de bienes y servicios.

Otras de las funciones asignadas a la Secretaría General es la de coordinar y dar seguimiento a los trabajos originados en las Direcciones y Departamentos que conforman parte de la Autoridad; mantener y facilitar las relaciones de tipo interno y externo que sean necesarias para la buena marcha de esta Institución.

Tras cuatro años de labores, la Secretaría General mantiene su compromiso de trabajo y responsabilidad de evacuar diariamente toda la documentación remitida por las diferentes unidades administrativas que conforman la ACODECO y de realizar todas las funciones asignadas por el Administrador.

### **B. JUZGADO EJECUTOR**

El Juzgado Ejecutor de la ACODECO, es el ente o departamento encargado de ejercer la Jurisdicción Coactiva, sobre las multas impuestas a los agentes económicos que han incurrido en violaciones a las normas de libre competencia y / o de protección al consumidor, que no hayan sido canceladas dentro del término de diez días hábiles, contados a partir de la ejecutoría de la resolución que impuso la respectiva multa o sanción.

## **Base Legal**

El Juzgado Ejecutor constituye una herramienta operativa novedosa e indispensable, creado como parte de las estructuras organizacionales necesarias, con el objetivo fundamental de que ACODECO pueda ejercer el cobro coactivo de las multas o sanciones impuestas a los agentes económicos y su fundamento legal se encuentra en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, Artículo 86, numeral 17 y Artículo 107.

## **Logros más significativos del Juzgado Ejecutor en el año 2010**

Se ha logrado recuperar hasta el mes de octubre, la suma de cuatrocientos cuarenta y nueve mil setecientos setenta y un balboas con 64/100 (B/. 449,771.64) y han ingresado durante el mismo período, mil cuatrocientos ochenta y ocho (1,488) expedientes, provenientes de las diferentes Oficinas Regionales del país y de las Direcciones de la Autoridad.

De los mil cuatrocientos ochenta y ocho (1,488) expedientes que ingresaron hasta el mes de octubre, podemos indicar que: seiscientos veintinueve (629) expedientes fueron cancelados, veintidós (22) fueron anulados, esto debido a que en algunas ocasiones iniciada la gestión de cobro, se constató que las multas habían sido canceladas en la Vía Administrativa, setenta y nueve (79) expedientes se encuentran en arreglo de pago y setecientos cincuenta y siete (757) se encuentran en trámite de gestión.

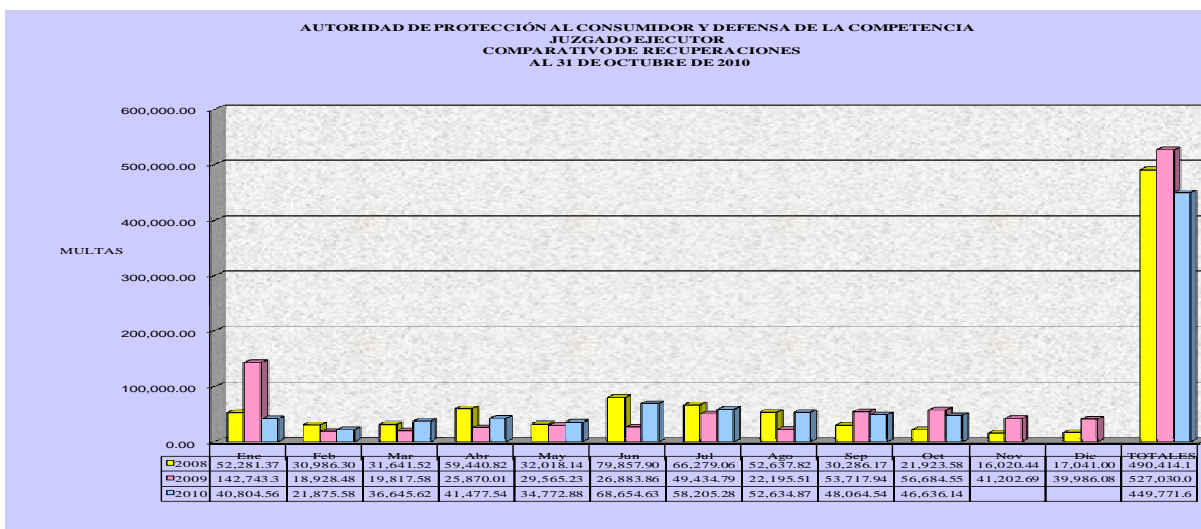
En este año, se han efectuado cincuenta y dos (52) secuestros a nivel nacional, catorce (14) en la ciudad de Panamá y treinta y ocho (38) a nivel de las Oficinas Regionales; en tres (3) de ellos, se realizó la aprehensión material de bienes muebles, en los otros casos los agentes económicos cancelaron inmediatamente las multas o suscribieron un arreglo de pago.

Se han realizado de igual manera hasta el mes de octubre, mil ochocientos sesenta y siete (1,867) diligencias, entre notificaciones y gestiones de cobro a los agentes económicos; se han enviado a los bancos y a otras instituciones gubernamentales (Tránsito, Registro Público, etc.), diez mil doscientos cinco (10,205) oficios., con el fin de detectar bienes muebles o inmuebles secuestrables.

El Juzgado Ejecutor como parte de sus estrategias e innovaciones, ha implementado un nuevo sistema de boleta de comparecencia, entregándole a los Agentes Económicos la información de su respectivo expediente y dándole el término de dos días hábiles para que cancelen sus deudas con el Estado, lo que ha dado muy buenos resultados.

El personal del Juzgado Ejecutor, además de realizar sus funciones cotidianas, ha colaborado en diversas actividades llevadas a cabo por las diferentes direcciones o departamentos de la ACODECO, como por ejemplo: volanteos o entrega masiva de material educativo e informativo de la Institución, participación en el programa institucional “ACODECO en tu Comunidad”, caminatas, asistencias a programas radiales y televisivos, cobertura de eventos o espectáculos, etc.

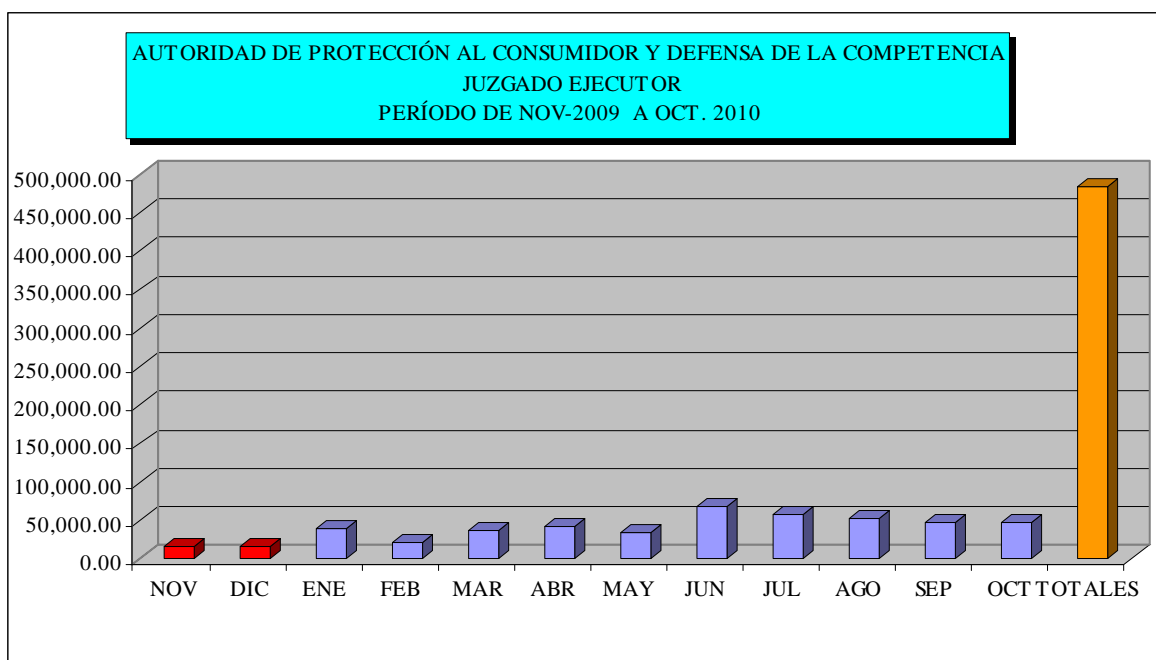
Durante el año 2010, el equipo del Juzgado Ejecutor, con mucha dedicación, compromiso, armonía y vocación de servicio, ha contribuido con el logro de los principales objetivos institucionales, procurando aumentar la eficiencia en el desempeño de sus labores, implementando las directrices emanadas del Administrador General y cumpliendo nuestra misión de velar por el bienestar del país y defender los derechos de los consumidores y fomentar una cultura económica, basada en la Institucionalidad, Equidad y Transparencia.



## RECAUDACIÓN DE NOVIEMBRE 2009 A OCTUBRE 2010

AÑO-2009		AÑO-2010										
NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	TOTALES
16,020.44	17,041.00	40,804.56	21,875.58	36,645.62	41,477.54	34,772.88	68,654.63	58,205.28	52,634.87	48,064.54	46,636.14	482,833.08

## RECUPERACIÓN DE NOVIEMBRE 2009 A OCTUBRE 2010



### C. UNIDAD INFORMÁTICA

La Unidad de Informática, dentro del organigrama de la ACODECO es de un nivel de apoyo, y está bajo el mando directo del Administrador General.

#### **Algunas de las funciones de la unidad de informática Son:**

Brindar al Administrador General, y a los directivos de la ACODECO el apoyo que requieran en materia de procedimiento automático de datos en general, con el fin de mejorar la calidad y el flujo expedito de información para la toma de decisiones técnicas y administrativas.

Determinar y desarrollar sistemas de información desde una perspectiva integral, asegurando la disponibilidad y optimización de los recursos necesarios, la calidad y oportunidad de la información para la toma de decisiones.

Proponer y dar seguimiento al servicio de soporte técnico, sistemas y equipos que se utilice en la ACODECO.

Asesorar a las unidades administrativas y técnicas y a sus funcionarios sobre aspectos económicos y técnicos en cuanto a la adquisición de equipos y elaboración de estudios de factibilidad, tanto en hardware como en software y en la evaluación de contratos de bienes y servicios informáticos.

Durante el año 2010, se realizaron inversiones en tecnología de informática, comunicaciones y otros en la ACODECO, por un monto de **B/.195,000.00**, desglosado de la siguiente forma:

#### **A Nivel de la Oficina Central**

Mantenimiento de la red de informática de la ACODECO, asegurando una mejor comunicación a nivel interno.

Inversiones en equipos informáticas, programas en todas las oficinas administrativas y técnica de la ACODECO:

- Computadoras
- Computadora de Diseño Grafico
- PC portátiles
- Baterías de Seguridad (UPS)
- Programas de Diseño Gráfica
- Impresoras Láser a Colores
- Impresoras Láser en Blanco y negro
- Programas de Estadística
- Programas en General

Ampliación y configuración de nuevas líneas telefónicas (extensiones de teléfono)

Apoyo técnico y de programación en el desarrollo de bases de datos para las siguientes unidades de la ACODECO:

- Administraciones Regionales
- Depto. de Conciliación
- Depto. de Decisiones
- Depto. de Defensora de Oficio
- Depto. de Verificación
- Depto. de Investigaciones del Consumidor
- DIPREV
- Unidad de Verificación
- Unidad de ACODECO en tu Comunidad

## **A Nivel Nacional**

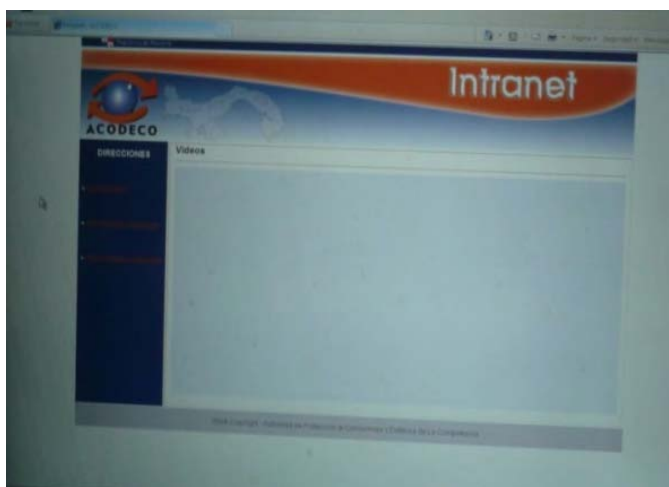
Mantenimiento de los equipos informáticos en las 9 administraciones regionales de la ACODECO:

- Equipamiento y modernización de las administraciones regionales con nuevos equipos informáticos
- Diseño y organización de la nueva página de la ACODECO. [www.acodeco.gob.pa](http://www.acodeco.gob.pa)
- Implementación del Intranet en la Oficina Central de la ACODECO
- Implementación de Base de datos en las administraciones Regionales
- Implementación de un sistema de radio comunicación a nivel Nacional

### **Nuevo sistema de Servidores centrales para la ACODECO**



### **Nuevo portal de intranet, para uso de los funcionarios de la ACODECO**







Para el periodo de octubre 2009 a noviembre 2010, se reforzó la campaña El Mensaje Debe Llegar, en los canales de la Corporación MEDCOM, TVN-2, RCM Canal 21 y Plus Canal 35. A través de las radio-emisoras, los mensajes son difundidos a lo largo y ancho del país en espacios que van desde los escuchados noticieros matutinos hasta programas interactivos con la comunidad, en donde predominan las llamadas del público.

Cada semana, el equipo institucional de voceros, cubren el cronograma de medios con líneas de comunicación precisas sobre el acontecer de la entidad para respaldar el mensaje de que un consumidor informado, tiene poder.





## **E. OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS**

### **CAPACITACIÓN**

Una de las actividades de suma importancia en el periodo 2010, la cual se le dedico tiempo y recurso lo representa la capacitación. Sobre este aspecto es importante señalar que 218 servidores públicos de la ACODECO han sido capacitados, en temas vinculados a la Libre Competencia, Protección al Consumidor y a los aspectos administrativos, desde noviembre de 2009 a octubre de 2010.

El siguiente cuadro recoge la cantidad de servidores públicos capacitados según el área de trabajo y el número de horas de capacitación:

#### **SEGÚN ÁREA LABORAL Y HORAS DE CAPACITACIÓN**

<b>ÁREA DE UBICACIÓN</b>	<b>No. S /Públicos</b>	<b>Horas de Capacitación</b>
<b>ADMINISTRADOR</b>	<b>46</b>	<b>1565</b>
<b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>56</b>	<b>1272</b>
<b>DIRECCIÓN DE LIBRE COMPETENCIA</b>	<b>34</b>	<b>934</b>
<b>DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR</b>	<b>70</b>	<b>1181</b>
<b>COORDINACIÓN DE REGIONALES</b>	<b>12</b>	<b>59</b>
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>5011</b>

### **BIENESTAR AL EMPLEADO**

En relación al área de Bienestar del Empleado se realizaron actividades encaminadas a lograr sus objetivos, como es el caso de la Semana de la Secretaria, Día de la Madre, y la Campaña de la Cinta Rosada. En relación a esta última actividad, se dictaron charlas sobre el tema y se participó en la camita de cierre de campaña en la Cinta Costera.

Se prestaron los servicios de toma de presión arterial y temperatura, así como el del Botiquín de medicamentos de urgencia.

### **CONVIVIO INSTITUCIONAL**

Con el fin de mantener el bienestar del Colaborador, el día 24 de abril se llevó a cabo un Convivio Institucional, con la participación de más de un centenar de funcionarios de la ACODECO. Se dio inicio al mismo con una caminata grupal en los predios del Parque Omar y seguidamente se abrieron concursos varios y competencias deportivas.

## **RENOVACIÓN DE UNIFORMES:**

En el mes de septiembre, se hizo entrega a los colaboradores de la institución de los nuevos uniformes de la institución. Este año con la inclusión de los compañeros varones quienes también se encuentran utilizando un uniforme consistente en camisa manga larga y pantalón negro.

Esta unificación se realizó, debido a que la ACODECO es una institución que atiende público y unas de las formas de que los consumidores que vienen a solicitar nuestros servicios se sientan más cómodos, no sólo está en mantener buenas áreas de atención y limpias, sino también en el aspecto del servidor público que le atiende.

## **HOMENAJE A LAS MADRES DE LA ACODECO**



## **HOMENAJE A LAS SECRETARIAS, JEFAS Y JEFES EN SU DÍA**



## **CAMPAÑA DE LA CINTA ROSADA**



## **CHARLA SOBRE CANCER DE MAMA**



## **CAMINATA DE LA CINTA ROSADA Y CELESTE**



## ÁREA TÉCNICA

En esta sección es importante resaltar la primera revisión hecha al Manual de Organización y Funciones, realizado en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional del MEF, lo que permite contar con una herramienta de trabajo acorde a nuestra realidad institucional.

## VARIOS

Con miras a contribuir al desarrollo de la juventud estudiosa del país, se ha abierto nuevamente el compás, para permitirles a los estudiantes graduando, realizar sus prácticas profesionales en las instalaciones de la ACODECO. En la actualidad contamos con tres practicantes procedentes de los colegios José Dolores Moscote y el Buen Pastor.

Para finalizar se puede anotar que la Estructura de Personal de la ACODECO ha tenido un incremento del 57% en relación a la planilla del 2006, siendo el 18% personal transitorio y el 82% permanente, como bien se observa en el siguiente cuadro:

### ESTRUCTURA DE PERSONAL DE ACODECO 2006-2010

Periodo	Permanente	Transitorio	Total
2006	238	12	250
2007	353	31	384
2008	361	109	470
2009	363	125	480
2010	471	106	577

## F. DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

La Dirección de Administración y Finanzas tiene por objetivo optimizar el uso de los recursos financieros, mediante la administración eficiente de la actividad financiera, contable y presupuestaria de la Institución. Igualmente efectuamos la coordinación y vigilancia que los proyectos de inversión culminen en forma eficiente y oportuna.

Entre los proyectos que realizó la DAF se encuentra la elaboración, oficialización y ampliación de Manuales de Procedimientos, con el apoyo de la Contraloría General de la República. Este año recibimos de la Contraloría General el Manual de Créditos Pendientes

de Reclamo, y se ha avanzado en la revisión de los Manuales de uso de viáticos, Recaudación y Adquisiciones, los que se sumarán a los ya formalizados Manuales de Almacén y Transporte.

El personal de la Dirección ha participado en las actividades de la Institución a nivel nacional, especialmente en las caminatas de calle de ACODECO en tu Comunidad.



**La Lcda. Niza Martinelli, del Departamento de Contabilidad, apoya en la entrevista a vecino de la comunidad de Altos de Panamá, como parte de las visitas de AETC**

Participamos en las principales ferias nacionales, en regiones como: Boquete, Ocú, Tanara, Soná, David, Azuero, Bocas del Toro, Colón, promocionando nuestros servicios y capacitando a los visitantes.



Se llevaron a cabo diferentes jornadas de capacitación al personal, tales como “Imagen y Etiqueta en el trabajo”, la Reunión Gerencial Anual 2010 para todo el personal Directivo de la Institución; Aspectos de Seguridad, para el personal de esta unidad, y “Mantenimiento para flotas Toyota” por la empresa Ricardo Pérez, s.a.

Se trabajó durante todo el año en la distribución, mensualización y ejecución del presupuesto anual, que para el año 2010 ascendió a B./7,025,600.00. También se coordinó la participación de los funcionarios de ACODECO en los diferentes seminarios organizados por Instituciones Públicas tales como el MEF, la Contraloría General, la Lotería Nacional, la Presidencia de la República, entre otros. También se dio a apoyo a eventos especiales tales como la Feria del Niño y la Niña.



**Reunión de la DAF, para elaborar el Plan de Acción 2010, con los Jefes de Departamento y Unidades**



**Capacitación denominada “La imagen y etiqueta profesional”, dirigida al personal masculino y femenino de la DAF por la Lcda. Jeannette Combe**



**La Lcda. Yaribel Ruíz, Directora de Administración y Finanzas, entrega a la Administradora del Parque Omar el aporte de ACODECO para la Feria del Niño y la Niña**



**Plenaria de la Reunión Gerencial anual realizada en el mes de agosto**

Igualmente se organizó el Convivio Anual 2010 en el Parque Omar, donde se logró la participación de los colaboradores de Panamá y las Áreas Este y Oeste de la Provincia.



También formamos parte de la logística en actividades tales como la celebración del día de la Madre, semana de la Secretaria y el Jefe y eventos interinstitucionales tales como las Jumbo Ferias, y la caminata de la Cinta Rosada



En adición, se realizaron giras de coordinación administrativa a las oficinas Regionales a nivel nacional, y para atender casos específicos tales como los daños a la Oficina Regional de Bocas del Toro durante incidentes en el mes de junio.

## **1. DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA**

Con el fin de cumplir con el objetivo de apoyar a las distintas unidades administrativas que conforman la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, para este año 2010, dio soporte logístico de mensajería, recepción y despacho de correspondencia, escaneo y custodia de archivos entre otros.

En este sentido, se mantuvo para este año la digitalización de expedientes provenientes de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, dentro de los cuales podemos incluir expedientes con estatus de cerrados, desestimados, cancelados, entre otros. Dichos expedientes a su vez se clasifican de acuerdo al área que los generó, es decir, verificación (precios a la vista, productos vencidos, etc.), veracidad en la publicidad, metrología (contenido neto, materiales de construcción, reglas graduadas, etc.) y quejas presentadas por consumidores; que éstas a su vez pueden ser por historial de crédito, jubilados, etc.

En la actualidad contamos con personal dedicado a la tarea de escaneo de expedientes. Hasta principios del mes de noviembre del año en curso, se ha escaneado gran cantidad de expedientes, cifra que supera los cuatro mil quinientos (4,500).

Para este año, con el fin de mejorar el servicio de mensajería que se ofrece, se reforzó personal de mensajería interna con nuevas unidades y se asignó con el apoyo de la Unidad de Transporte, a un funcionario como mensajero externo.

En cuanto a la parte de Archivos, el pasado mes de junio, se realizó mudanza al local 9 de Plaza Córdoba. Dicho local cuenta con una mejor distribución física del espacio.



## **2. DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**

Coadyuvar al logro del objetivo general de la Dirección Administrativa a través de la preparación, registro, control y evaluación de las actividades contables y financieras ejecutadas por la institución siguiendo los lineamientos establecidos por la Contraloría General de la República.

Para que el Departamento de Contabilidad pueda alcanzar los Objetivos Institucionales, así como los Objetivos Departamentales, en la actualidad cuenta con cuatro (4) funcionarios operativos y un (1) Jefe de Departamento.

En el año 2010, el Departamento de Contabilidad tuvo entre sus funciones más importantes, la confección de los Estados Financieros trimestrales, los registros de las multas de las sedes y oficinas regionales, el registro de los gastos y viáticos, el registro de las cajas menudas, los Estados de cuentas del Banco, el registro de las cuentas por pagar, entre otros. Funcionarios del departamento participaron en el XI SEMINARIO REGIONAL AIC-PANAMA “Estándares de calidad para un profesional con pensamiento global”, también en el mes de mayo se participó en el seminario de Habilidades Gerenciales. Se participo en la Caminata de la Cinta Rosada que tuvo lugar en la Cinta Costera, también los funcionarios participan en las 8 horas voluntarias de ACODECO EN TU COMUNIDAD.

En los primeros días del mes de noviembre hubo participación de funcionarios del departamento en el Seminario Taller del Cierre Fiscal que tuvo lugar en el Ministerio de Economía y Finanzas. Adicionalmente recibimos a la estudiante de secundaria Stephanie Atencio, del Colegio Cristiano Buen Pastor, quien realizó su práctica profesional en la Institución de forma sobresaliente.



**La estudiante de práctica profesional Stephanie Atencio, con la Lcda. Melissa M. de Sicilia, Jefa de Contabilidad**

### **3. DEPARTAMENTO DE ALMACÉN**

Es el encargado de entregar de forma oportuna los artículos y productos requeridos por las diferentes unidades administrativas de acuerdo a sus necesidades. Así como el adecuado manejo y custodia de las existencias de enseres, de acuerdo al detalle de sus inventarios.

El Departamento de Almacén, durante estos últimos meses se ha reorganizado y seccionado de acuerdo a los rubros (alimentación, abasto, papelería, limpieza e informática), permitiendo así la cuantificación correcta de los mismos; igualmente se ha trabajado en el Sistema de Inventario tanto en las entradas como en las salidas, de manera que sea más eficiente y eficaz contra el inventario físico.

### **4. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES**

Durante este año, se han efectuado múltiples acciones. Personal del Departamento construye la Biblioteca Jorge Pimentel y el nuevo salón de capacitaciones, ubicado en el local 10 de la sede central. Actualmente en este salón se realizan las actividades denominadas ACODECO TOUR.

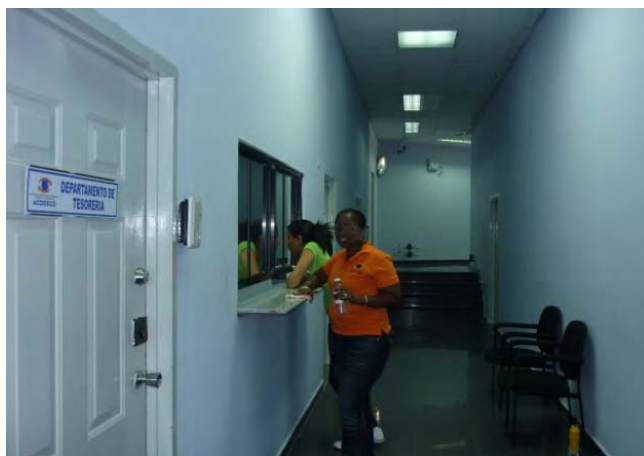


También se remodeló la oficina de los Asesores del Administrador General, igualmente la oficina del jefe del Departamento de Investigaciones. Se reconstruyó el depósito del Departamento de Metrología, instalando baldosas, cielos rasos y confección de un baño, mejorando la calidad del trabajo para nuestros compañeros Metrólogos. Se remodeló un nuevo local dentro de las instalaciones de la ACODECO, para reubicar el Departamento de Archivo y Correspondencia. Igualmente se reacondicionó la antigua oficina de Archivo y Correspondencia para ubicar un nuevo Departamento llamado ACODECO EN TU COMUNIDAD.

En adición, se construye un nuevo depósito en la parte trasera del local 5 en la Sede, con el propósito de aliviar los espacios físicos con que cuenta actualmente nuestra Institución.

Otras labores desarrolladas durante el periodo 2010 podemos mencionar: la remodelación y traslado de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor; remodelación de la

ventanilla en Tesorería, pintura en las diferentes oficinas de la Institución, se realizaron mudanzas y cambios de cielo raso de fibra de vidrio a fibra mineral en las oficinas que aún contaban con ese material tóxico.



### **Remodelación de la ventanilla de Tesorería**

Se formalizó y divulgó en toda la institución el plan de Prevención y Gestión de Riesgos Profesionales, y se ha adquirido nomenclatura de seguridad para las salidas de evacuación.

## **5. UNIDAD DE SEGURIDAD**

Con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos del departamento, se reforzó con nuevas unidades, para mejorar el desempeño diario, se le dotó de nuevas herramientas y equipos tales como: lámparas de mano, teléfonos móviles para mayor cobertura de las unidades dentro de las instalaciones, chalecos antibalas, se equipó al personal con nuevos uniformes.

Esto nos permitirá brindarle a nuestros compañeros y al público que ingresa a la Institución una eficaz seguridad, dentro de nuestras Instalaciones.



## 6. UNIDAD DE TRANSPORTE

En febrero realizamos una gira corta a todas las regionales del país, empezando por Bocas del Toro y terminando en Colón. Esta gira fue para verificar el estado físico y mecánico de los vehículos asignados a cada regional.

Se inició el plan de mantenimiento preventivo a nivel nacional con las empresas proveedoras, y a su vez verificación, rotación e instalación de llantas a toda la flota vehicular.

Realizamos mantenimiento de pintura (compound, glaze, kerosene y fórmula 83), lavado de motor, mantenimiento en kilometraje, pulimiento de pintura y limpieza profunda de interiores a los vehículos, empezando por Panamá y extendiéndose a las regionales. Se repararon los vehículos con daños por colisión. Se realiza inspección para reparaciones de aire acondicionado a diferentes vehículos de la flota vehicular.

Entre los meses de mayo a octubre, se realizó el trámite de revisados 2010 de la flota vehicular, instalaciones de camper y cobertores a varios vehículos, así como la de vehículos adicionales para la flota, y un auto especial para instalar Equipo de Metrología.

Prestamos apoyo a la Contraloría General de la República en los Censos Nacionales.

Intensificamos el apoyo de los conductores y equipo en general a los programas ACODECO Tour y los ACODECO en Tu Comunidad.

El Departamento de Transporte y su personal apoyó a la organización y logística del FIAGC (IV Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor).

## 7. UNIDAD DE REPRODUCCIÓN Y FOTOCOPIADO

En el año 2010, se han incrementado los tirajes de folletos debido a la creación del nuevo Departamento ACODECO en tu Comunidad, que tiene por objetivo orientar y educar a los consumidores a través de volantes y folletos tales como: Consumidor Vigilante, Ley 6, ACODECO unificado, y por el aumento en la demanda de información por parte de las Oficinas Regionales.

**Durante este periodo 2010, se realizaron grandes tirajes de folletos para charlas educativas, volanteos y ferias tales como:**

1. Derechos del Consumidor
2. Deberes del Consumidor
3. Controle sus Gastos
4. Vivienda
5. Autos
6. Historial de Crédito
7. Jumbo Ferias

## 8. DEPARTAMENTO DE TESORERÍA

El Departamento de Tesorería en el año 2010 cuenta con nuevas unidades quienes han aportado sus amplios conocimientos para el mejor desempeño como recaudador principal y atención en ventanilla. Para mayor eficiencia y rapidez en la ubicación de los cheques emitidos, se implementó una base de datos, la cual nos permite verificar el lugar y fecha precisa en donde están los cheques.



Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia  
Recaudación Multas por Provincia  
Enero a Octubre de 2010  
En Balboas (B/.)

Meses Provincia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Total
Bocas del Toro	14,626.00	7,897.50	7,607.00	5,668.50	8,250.16	10,964.98	2,414.82	8,322.16	5,377.16	7,169.16	78,297.44
Chiriquí	2,412.50	2,640.00	4,170.00	4,900.00	8,225.00	10,685.00	13,952.50	10,607.50	5,945.00	5,347.50	68,885.00
Cocle	7,033.33	5,323.33	8,019.16	6,897.50	4,413.33	10,965.00	4,779.46	7,873.25	6,970.75	7,063.25	69,338.36
Colon	4,190.00	1,822.50	2,500.00	6,024.00	2,723.50	3,487.00	3,510.00	7,400.00	3,091.25	4,590.00	39,338.25
Herrera	3,406.25	2,236.25	2,951.25	1,532.50	1,911.25	3,368.75	2,250.00	2,676.25	2,498.25	2,326.25	25,157.00
Los Santos	2,186.00	2,851.25	4,215.25	2,106.00	1,932.50	3,221.00	3,489.75	1,690.00	1,758.25	2,743.50	26,193.50
Panama	64,336.71	117,095.09	118,096.14	76,757.04	68,702.64	113,490.15	95,712.50	89,306.46	82,049.88	112,311.40	937,858.01
Panamá Oeste	0.00	0.00	0.00	0.00	250.00	3,250.00	6,925.00	6,645.00	7,121.00	5,410.00	29,601.00
Panama Este	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4,032.50	10,000.00	14,032.50
Veraguas	5,848.77	2,441.75	4,749.50	7,747.00	4,959.25	4,532.75	3,346.25	4,339.25	2,855.50	1,275.00	42,095.02
<b>Total</b>	<b>104,039.56</b>	<b>142,307.67</b>	<b>152,308.30</b>	<b>111,632.54</b>	<b>101,367.63</b>	<b>163,964.63</b>	<b>136,380.28</b>	<b>138,859.87</b>	<b>121,699.54</b>	<b>158,236.06</b>	<b>1,330,796.08</b>

En Balboas (B/.)

Meses Provincia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Bocas del Toro	5,178.00	5,677.00	4,589.00	5,010.00	7,640.00	7,768.00	7,600.66	7,814.83	5,581.00	6,003.68	1,840.33	3,647.00	68,349.50
Chiriquí	7,405.55	6,825.00	4,431.10	6,755.55	8,495.00	3,230.55	4,155.00	6,650.10	4,740.00	2,070.35	2,802.50	26,005.00	83,565.70
Cocle	4,375.00	2,810.00	7,370.00	5,138.33	6,423.33	11,355.33	5,448.33	9,148.33	12,943.93	11,553.33	4,240.83	6,024.00	86,830.74
Colon	2,745.00	2,125.00	6,272.00	5,000.00	3,850.00	4,140.00	4,617.50	4,210.00	1,175.00	1,702.50	15,007.50	5,015.00	55,859.50
Herrera	1,084.00	605.00	9,544.50	4,455.75	2,353.75	3,957.50	4,888.50	2,590.00	3,465.00	2,373.50	3,576.75	855.00	39,749.25
Los Santos	2,194.00	802.50	1,132.50	1,345.00	2,647.50	1,650.50	2,467.00	2,078.75	2,418.75	4,077.25	1,738.50	1,513.50	24,065.75
Panama	177,170.48	39,011.98	63,851.40	64,924.13	82,846.65	60,062.98	101,225.30	62,583.00	79,115.03	115,449.81	74,527.03	85,625.33	1,006,393.12
Veraguas	3,131.33	1,597.00	2,762.08	5,281.25	10,734.00	4,959.00	4,617.50	3,890.50	12,194.33	8,709.15	3,614.25	12,381.25	73,871.64
<b>Total</b>	<b>203,283.36</b>	<b>59,453.48</b>	<b>99,952.58</b>	<b>97,910.01</b>	<b>124,990.23</b>	<b>97,123.86</b>	<b>135,019.79</b>	<b>98,965.51</b>	<b>121,633.04</b>	<b>151,939.57</b>	<b>107,347.69</b>	<b>141,066.08</b>	<b>1,438,685.20</b>

OBSERVACION: Se corrigió la columna de FEJUPEN del mes de noviembre, ya que por error se colocaron tres cobros del mismo en la columna de Tesoro Nacional, esto causó una diferencia en los totales finales.



Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia  
Recaudación Multas por Provincia  
ENERO - DICIEMBRE 2008  
En Balboas (B/.)

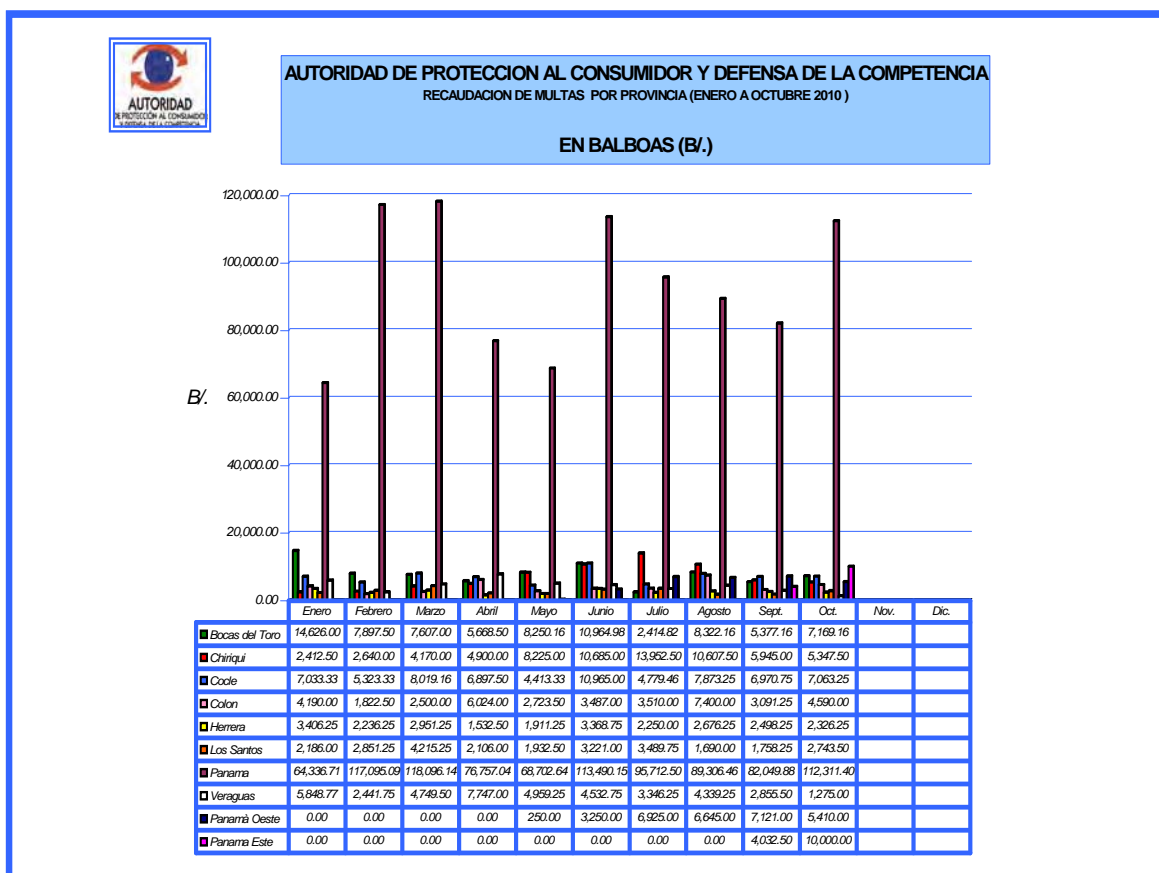
Meses Provincia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Bocas del Toro	2,850.00	770.00	1,420.00	22,980.50	15,446.00	8,831.50	4,747.50	4,205.00	5,155.00	6,267.50	1,617.00	5,606.00	79,896.00
Chiriquí	7,550.00	3,051.60	3,570.00	7,695.00	8,675.00	13,255.00	9,620.00	10,470.00	7,060.00	6,050.00	2,685.55	1,255.55	80,937.70
Cocle	2,350.00	4,520.00	2,660.00	4,570.00	4,630.00	2,560.00	5,800.00	1,350.00	5,460.00	1,675.00	2,150.00	4,885.00	42,610.00
Colon	5,468.00	5,110.00	3,226.00	5,743.00	5,131.00	3,919.50	1,859.00	4,165.00	3,660.50	9,595.00	2,645.00	2,675.00	53,197.00
Herrera	3,549.17	2,265.67	1,814.16	3,107.50	2,008.00	1,746.50	2,232.00	1,457.50	2,193.00	1,014.00	3,256.50	956.00	25,600.00
Los Santos	1,067.51	276.00	643.50	425.00	3,804.00	1,331.50	1,562.75	1,178.75	3,231.75	2,851.50	1,297.75	2,216.00	19,886.01
Panama	85,194.00	49,927.25	50,332.86	57,363.28	38,587.48	164,361.48	134,094.90	72,468.71	44,668.30	44,642.28	35,034.48	33,438.75	810,113.77
Veraguas	3,902.70	6,232.38	4,171.25	8,036.54	4,706.66	5,757.42	5,032.91	2,797.86	4,267.62	10,853.30	2,846.16	2,963.70	61,568.50
<b>Total</b>	<b>111,931.38</b>	<b>72,152.90</b>	<b>67,837.77</b>	<b>109,920.82</b>	<b>82,988.14</b>	<b>201,762.90</b>	<b>164,949.06</b>	<b>98,092.82</b>	<b>75,696.17</b>	<b>82,948.58</b>	<b>51,532.44</b>	<b>53,996.00</b>	<b>1,173,808.98</b>

El incremento significativo reflejado en los meses de Marzo, Junio y Mayo. Se debe en gran parte; al elevado número de multas canceladas y de igual manera, a la gran cantidad de casos procesados en el Juzgado Ejecutor.

El incremento significativo reflejado en los meses de Marzo, Junio y Mayo. Se debe en gran parte; al elevado número de multas canceladas y de igual manera, a la gran cantidad de casos procesados en el Juzgado Ejecutor.

En relación a las recaudaciones de las regionales, nótese que Chiriquí Coclé y la provincia de Bocas del Toro mantienen el liderazgo en lo que ha recaudaciones se refiere. No obstante, las demás regionales han incrementado sus recaudaciones con relación al período anterior, en forma sostenida.

Cabe destacar que los operativos realizados en las diferentes áreas de la ciudad capital y el interior han dado excelentes resultados, los cuales se ven reflejados en el incremento de las sanciones impuestas.



## 9. DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO

### Presupuesto de Funcionamiento e Inversiones 2009-2010

(en Balboas)

TOTAL	Presupuesto 2009		Presupuesto 2010		
	Ley	Modificado	Solicitud	Recomendado	Modificado
<b>TOTAL</b>	<b>6,618,900</b>	<b>7,161,406</b>	<b>9,065,240</b>	<b>7,025,600</b>	<b>9,773,550</b>
<b>Funcionamiento</b>	<b>6,403,300</b>	<b>6,945,806</b>	<b>8,969,545</b>	<b>6,929,900</b>	<b>9,677,850</b>
Servicios Personales	4,854,900	4,724,489	5,230,407	5,078,600	5,894,478
Servicios No Personales	1,062,600	1,313,553	2,144,215	1,287,600	2,355,026
Materiales y Suministros	272,900	458,831	719,652	288,700	569,477
Maquinaria y Equipo	130,400	376,063	767,947	216,500	737,502
Transferencia Corrientes	82,500	72,870	107,324	58,500	121,367
<b>Inversión</b>	<b>215,600</b>	<b>215,600</b>	<b>95,695</b>	<b>95,700</b>	<b>95,700</b>

### Presupuesto Ley y Ejecución Presupuestaria 2006-2010

AÑO	Presupuesto Ley	Presupuesto Modificado	Presupuesto Ejecutado	% de Ejecución
2006	3,915,900	5,410,900	4,768,441	88.1%
2007	5,174,200	5,213,830	5,015,868	96.2%
2008	5,594,100	6,418,430	6,101,241	95.0%
2009	5,618,900	7,161,406	6,700,559	93.6%
2010	7,025,600	9,773,550	8,851,130	84.9%

\*La ejecución del año 2010 es al 31 de octubre de 2010

## PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO E INVERSIÓN

Dentro del Presupuesto General del Estado para la vigencia fiscal de 2010, se le otorgó a la ACODECO, seis millones novecientos veintinueve mil novecientos balboas (B/.6,929,900.00), cuyo destino y uso fue para los gastos de funcionamiento y noventa y cinco mil setecientos balboas (B/.95,700.00), para el presupuesto de inversión.

En el ejercicio de ejecución presupuestaria durante toda la vigencia fiscal de 2010, se le otorgó, dos millones setecientos cuarenta y siete mil novecientos cincuenta balboas (B/.2,747,950.00), como parte de traslados interinstitucionales solicitados, siendo así que

el Presupuesto de Funcionamiento se modificó a nueve millones seiscientos setenta y siete mil ochocientos cincuenta balboas (B/.9,677,850.00).

Tenemos así que en función de nuestros recursos disponibles se lograron resultados importantes desde el punto de vista administrativo entre las cuales destacamos los siguientes:

- a. Se adquirieron nuevos locales que se habilitaron y adecuaron, para trasladar diferentes oficinas a nivel nacional. Dentro de la sede central se incrementaron los locales de manera tal para dar una mejor atención a la población consumidora en general, aparte de darle a nuestro funcionario un mejor ambiente de trabajo y con ello una mayor eficiencia, efectividad y productividad.
- b. Se logró adecuar el sistema informático con equipos adicionales y herramientas con tecnología de punta, buscando con ello una mejor calidad en la atención del cliente (consumidor).
- c. Continuamos con el programa de acondicionamiento de nuestras oficinas administrativas a nivel central.
- d. Se incrementó la flota vehicular que estuvo disponible siempre para su uso en más de 95% de los requerimientos de las distintas unidades administrativas de ejecución. Se adquirieron 4 pick up, 6 autos Almera y están por llegar 2 pick up. Además se adquirieron dos lanchas que serán utilizadas en las provincias de Darién y Bocas del Toro.
- e. Se le dio un significativo respaldo a todas las actividades de divulgaciones, mediante el uso óptimo del equipo de reproducción.
- f. Se divulgó a través de los medios de comunicaciones, las distintas actividades que se realizaron, como los: boletines informativos, canasta básica alimenticia, precios de combustibles.

La ejecución presupuestaria hasta el mes de octubre se ha logrado el 84.9%, considerando que falta dos meses por ejecutar nuestro presupuesto.

## **10. DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

Este Departamento ha realizado hasta octubre, 1000 órdenes de compra de bienes y/o servicios desglosados de la siguiente manera:

- LICITACIÓN POR MEJOR VALOR : 1
- LICITACIONES PÚBLICAS: 4
- COMPRAS DE BIENES Y/O SERVICIOS MENORES DE 0.01 A 1,000 : 721
- COMPRAS DE BIENES Y/O SERVICIOS MENORES DE B/.1,001 A B/.30, 000: 230
- CONTRATACIONES PARA COMPRAS DE BIENES Y/O SERVICIOS DIRECTAS: 45



El departamento representó a la ACODECO en la Conferencia Internacional de Compras Públicas, celebrada en Seúl, Corea del Sur, organizado por el Servicio de Compras Públicas (PPS), la Asociación Coreana de Adquisiciones y Gestión de Suministros (KAPSM) y el Instituto de Contratación Pública de Corea (KIP)



## 11. DEPARTAMENTO DE BIENES PATRIMONIALES

El inventario de los Activos Fijos con que cuenta la institución al 31 de Marzo de 2010, es por un monto de B/.4,213,338.16.

Se efectuaron dos descartes por la suma de B/5,770.24, y una donación de equipo de metrología – Calibración Removible/ Seraphin por parte de SENACYT con un valor de B/.946.50.

Por medio de Cooperación Internacional, se completó el trámite de traspaso de equipo de metrología y mobiliario Proyecto PNUD PS 14279 (UTPP) – MEF (Políticas Públicas y la Dirección de Catastro y Bienes Patrimoniales) - ACODECO Acto No. 5 por valor de B/.195,534.35. Se completó la Recepción y Registro de Activos Fijos (Bienes) del programa de Apoyo Técnico al Clima de Inversión y Adaptación al Libre Comercio, MEF - ACODECO por un monto a la fecha de B/.32,937.57.

En el mes de julio se efectuó inventario físico de bienes a raíz de los daños causados por las protestas en la provincia de Bocas del Toro, también se realizó inventario y registro de equipo y mobiliario para la nueva regional en Metetí, Provincia de Darién.

Las recepciones de activos 2010 han sido por un total de B/. 530.500.00.

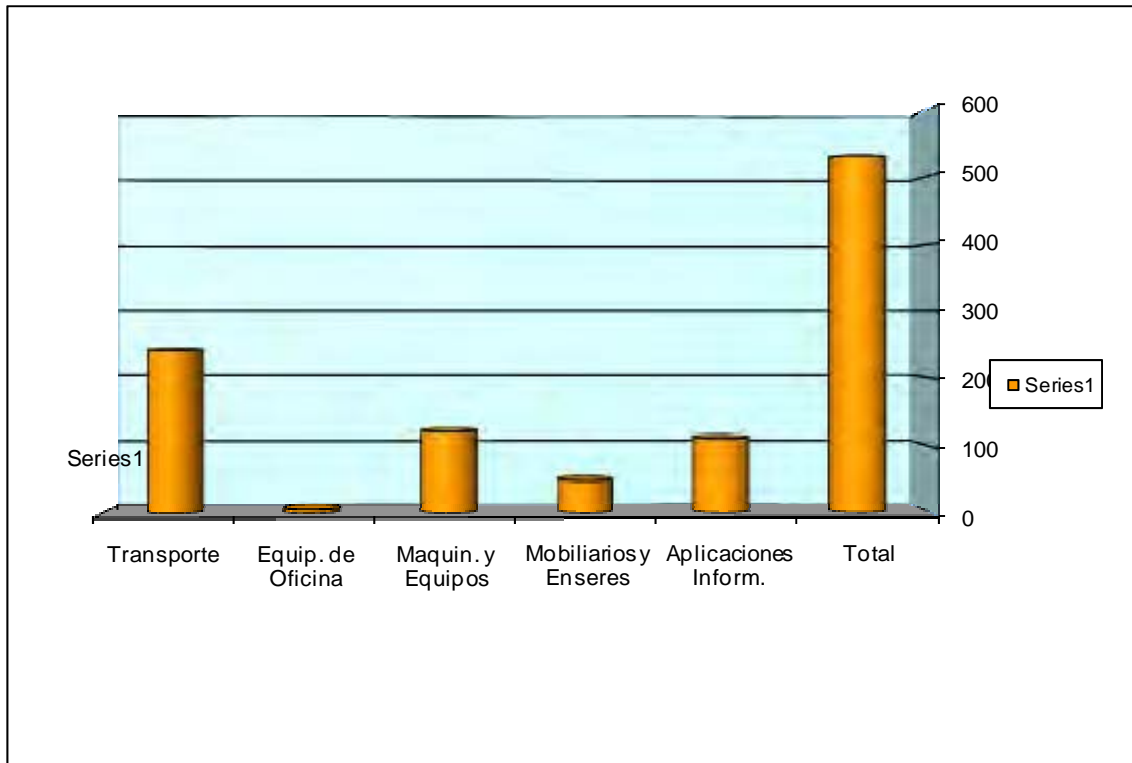
### Inversiones 2005 – 2010

En miles de Balboas

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Equipo y Aplic. Inform.	690.7	694.0	905.2	1059.1	1261.4	1,587.6	1,820.4
Apoyo Admvo.	870.9	881.1	1254.5	1491.9	1805.0	2095.1	2,392.9
Totales	1561.6	1575.1	2159.7	2551.0	3066.4	3682.7	4,213.3

### Inversiones 2010 por Cuentas

233	Transporte	242.9
234	Equipo de Oficina	5.9
235	Máquina y Equipo	121.3
236	Mobiliarios y Enseres	48.9
245	Aplicaciones Inform.	111.5
	Total	530.5



## G. UNIDAD DE ACODECO EN TU COMUNIDAD

A partir de julio de 2009, nuestro administrador general, el Licdo. Pedro Meilán, inició el programa dinámico e innovador de visitas domiciliarias que tiene como objetivo que el consumidor conozca Quiénes Somos, Qué Hacemos, y sus derechos y obligaciones con el fin de que conozcan cómo, desde su comunidad, pueden convertirse en consumidores vigilantes. Además saber de la importancia de las encuestas de precios en el proceso de compras y otros temas, que los propios consumidores han venido aportando al programa. De esta manera se reitera el compromiso de seguir protegiendo a los consumidores frente a las inequidades y desequilibrios del mercado, pero más importante aún la creación del vínculo con ellos para que denuncien de inmediato las irregularidades, convirtiéndose en Consumidores Vigilantes.



Nosotros en ACODECO, aspiramos tener un consumidor que conozca plenamente sus derechos y deberes, que contribuya de una manera más directa a lograr un mercado más justo, convirtiéndose en comunidades vigilantes del quehacer comercial del medio ambiente donde residen y de esta manera, ir generando iniciativas unitarias para resolver sus inquietudes de consumo en plena comunicación con la sede central y las diferentes agencias regionales que tiene la ACODECO a nivel nacional.

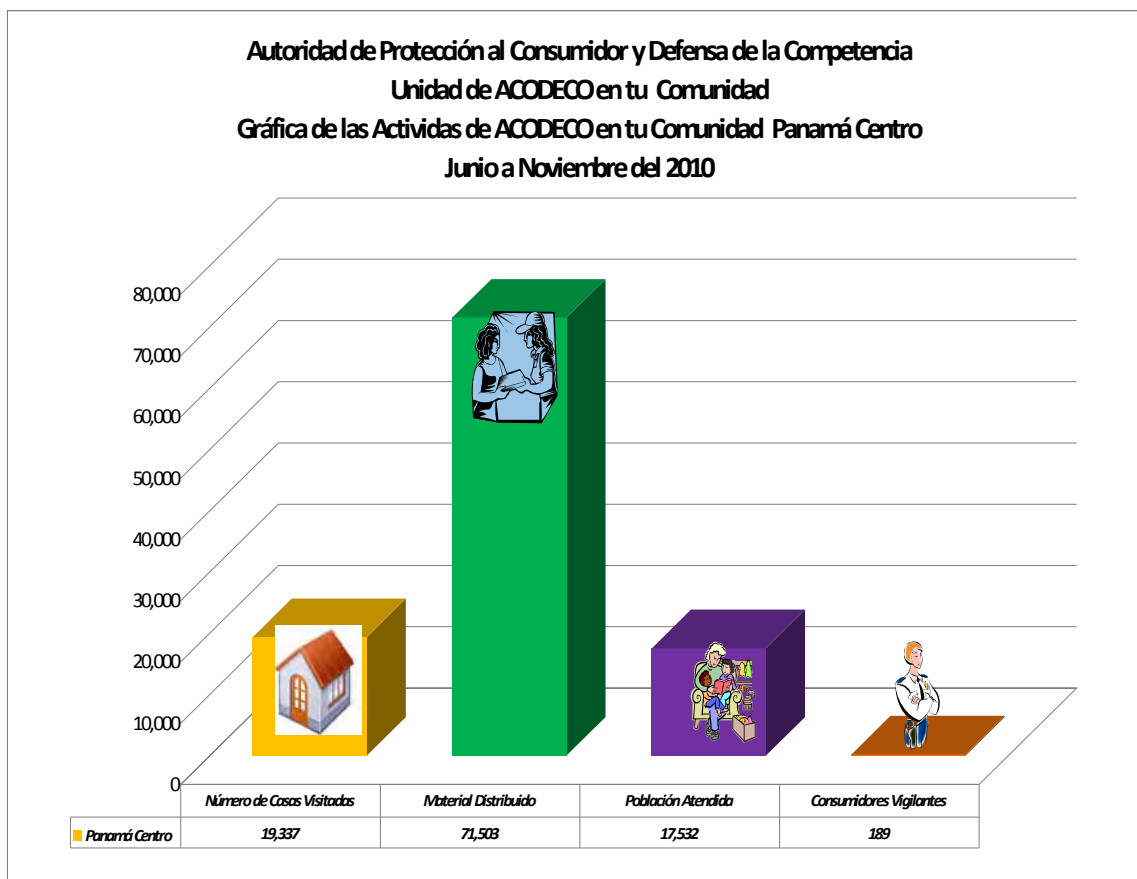


Para la ACODECO este programa se ha convertido en piedra angular del desarrollo y la innovación de la acción gubernamental, la visita que realizamos casa por casa, nos confirma que el ciudadano consumidor encuentra en nosotros, la entidad que le rinde respeto, le escucha y le soluciona parte de sus necesidades, ya que con mayor información entre los consumidores, se genera más transparencia en el mercado y el incremento de los servicios institucionales: quejas, denuncias e información de mercado.



Los invitamos a sumarse a este movimiento, que impulsa la ACODECO y que contribuye a mejorar nuestras actitudes como consumidores. Ese es el objetivo de nuestra labor en función de lograr que como consumidores ejerzamos nuestra fuerza en el mercado, para hacerlo más justo, transparente y solidario. **ACODECO En Tu Comunidad** es uno de los esfuerzos más valiosos con miras a lograr un mercado competitivo en donde los consumidores sean plenamente beneficiados.

En Junio del 2010, se creó una nueva unidad administrativa, llamada **ACODECO En Tu Comunidad**, que está conformada por más de 20 funcionarios que día, a día realizan visitas casa por casa en barriadas y/o comunidades en el área capitalina. Hasta la fecha se han visitado, a nivel de Panamá Centro, más de **19,000 viviendas en 70 comunidades** distintas, atendiendo a más de **17,000** consumidores y distribuyendo más de **71,000** material educativo.

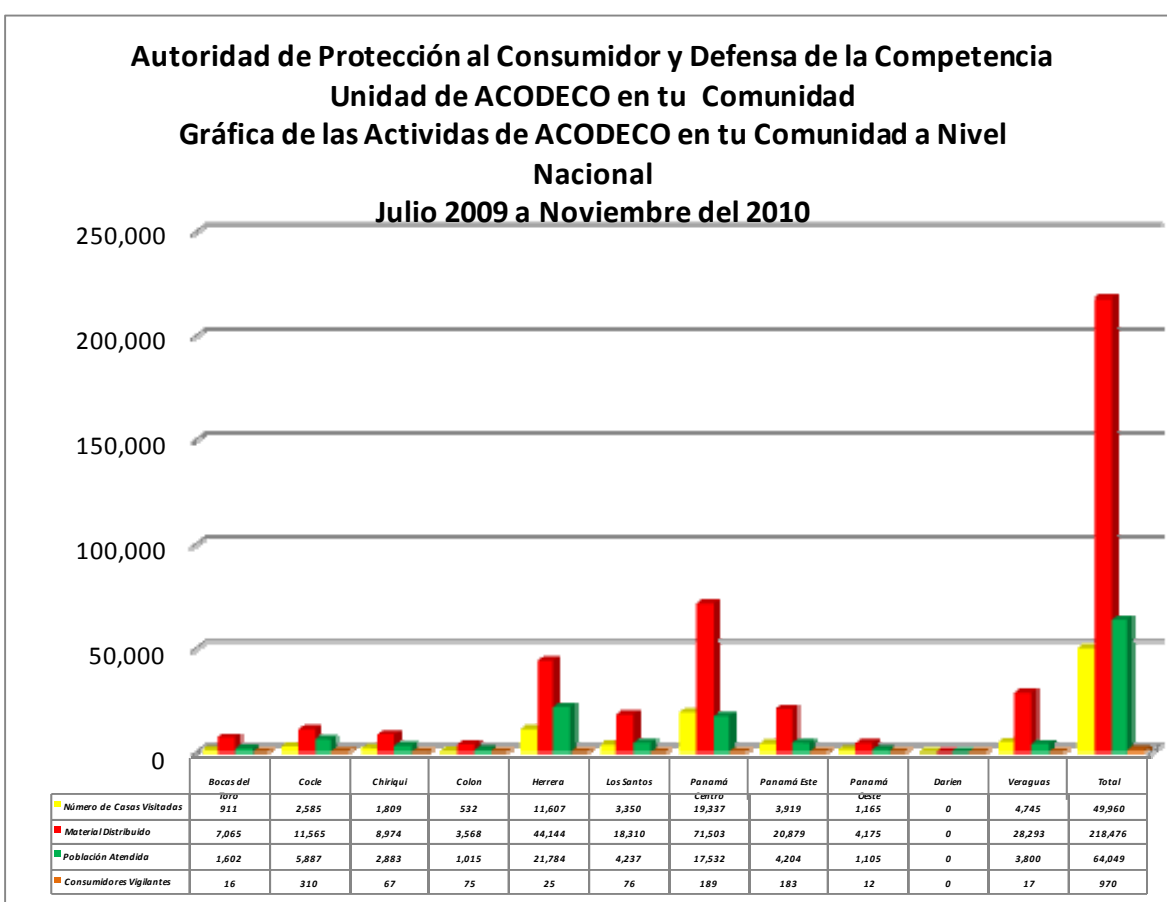


Notas: Estas cifras incluyen las visitas realizadas en el corregimiento de Bethania desde julio del 2009.

Para satisfacción nuestra y de la comunidad en general este programa en las provincias se inicio en **Los Santos**, en la comunidad de **Santo Domingo** y luego continuamos en la provincia de **Herrera en Monagrillo**, después en **Coclé en Pocrí de Aguadulce**, en **Veraguas iniciamos en Montijo**, en **Colón en Portobelo**, en **Chiriquí en Pedregal** y en **Bocas del Toro en Coibita y Luzón**, en Panamá como tenemos también regionales en **Panamá Este, iniciamos en Chepo** y en **Panamá Oeste en El Espino de La Chorrera**. Próximamente lo implementaremos en la Provincia de Darién, en donde ACODECO instalará en Metetí, una moderna agencia regional y donde inicialmente impulsaremos los programas educativos, y es el Programa ACODECO en tu Comunidad, una vía para el mercadeo directo de nuestros servicios institucionales.

Hemos incursionado en las comunidades al son de la caja y el tambor, ya que estamos presentes, en todas las actividades del quehacer cultural de las regiones del país. Desde el Festival de la Mejorana en la Provincia de Los Santos, Feria de Boquete, las fiestas del Cristo Negro en Portobelo, en la Provincia de Colón, así como en todo tipo de ferias impulsados por el Estado para comercializar productos de la Canasta Básica a precios accesibles.

Llevamos más de **50,000** residencias visitadas en todo el país, lo que nos permite señalar que con esta iniciativa hemos logrado captar todo tipo de quejas de consumo y la generación de interesantes aportes de los consumidores hacia el perfeccionamiento de nuestra labor como entidad del Estado.



## **V. LOGROS ESPECIALES**

## **A. ACTIVIDADES INTERNACIONALES EN LAS CUALES PARTICIPÓ LA ACODECO DURANTE EL AÑO 2010**

### **Enero**

Pasantía en el Consejo Administrativo de Defensa Económica (CADE), Brasilia, Brasil. 4 al 29 de enero, organizado por CADE. Participó una funcionaria.

### **Marzo**

#### **Programa de la VIII Edición de la Escuela Iberoamericana de Defensa de la Competencia.**

Organizado por la Comisión Nacional de Competencia (CNC) de España. Madrid, España. 22 al 26 de marzo. Participaron dos funcionarios.

### **Abril**

**Conferencia anual de la Red Internacional de Competencia (ICN por sus siglas en inglés).** Organizado por ICN. Estambul, Turquía. 26 al 30 de abril. Participaron dos funcionarios.

#### **Seminario sobre protección al consumidor.**

Organizado por el Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO) y la Comisión Federal de Comercio de Estados Unidos (FTC por sus siglas en inglés). San José, Costa Rica. Del 26 al 29 de abril. Participaron dos funcionarios.

### **Mayo**

**38° Reunión del Comité del Codex sobre etiquetado de los Alimentos.** Québec, Canadá. 3 al 7 de mayo de 2010. Participaron tres funcionarios.

**Seminario de Buenas prácticas de protección al consumidor.** Organizado por la FTC. Washington, Estados Unidos. 4 al 5 de mayo. Participaron dos funcionarios.

**Conferencia anual de la Red Internacional de Protección al Consumidor (ICPEN por sus siglas en inglés).** Organizado por ICPEN y la FTC. Washington, Estados Unidos. 6 al 7 de mayo. Participaron cuatro funcionarios.

#### **Seminario de Regulación de precios de las telecomunicaciones**

Organizado por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de España y la Fundación CEDDET. Barcelona, España. 31 de mayo al 4 de junio. Participó un funcionario.

### **Junio**

#### **Reunión de Presidentes de poderes legislativos de Centroamérica y la Cuenca del Caribe (FOPREL).**

Organizado por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD). Managua, Nicaragua. 24 y 25 de junio. Participó un funcionario.

**Firma de convenio de cooperación e intercambio de experiencias en la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia**



Organizado por la SIC. 28 y 29 de junio. Bogotá, Colombia. Participaron tres funcionarios.

## **Julio**

### **33º período de sesiones de la comisión de Codex Alimentarius.**

Organizado por la Organización de Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) y la Organización Mundial de Salud (OMS). 5 al 9 de julio. Ginebra, Suiza. Participaron dos funcionarios.

### **Programa de pasantía de las autoridades del Sistema Brasileño de Defensa de la Competencia (SBDC).**

Organizado por el Consejo Administrativo de Defensa Económica (CADE). Brasilia, Brasil. 5 al 30 de julio. Participó un funcionario.

### **Curso de promoción de la competencia.**

Organizado por la Comisión Nacional de Competencia (CNC) de España. Montevideo, Uruguay. 12 al 16 de julio. Participó un funcionario.

## **Agosto**

### **Pasantía en la Comisión Federal de Comercio (FTC) y en el Departamento de Justicia (DOJ) de Estados Unidos.**

Organizado por el FTC y el DOJ. Washington, Estados Unidos. 2 al 6 de agosto. Participaron dos funcionarios.



**Pasantía en la Comisión Federal de Comercio (FTC) y en el Departamento de Justicia (DOJ) de Estados Unidos**

### **Conferencia Internacional de compras públicas 2010 IPPC.**

Organizado por el Public Procurement Service (PPS), Korea Association of Procurement and supply management (KAPSM) y Korea Institute of Procurement. Seúl, Korea. 23 al 27 de agosto. Participó un funcionario.

### **Septiembre**

#### **VIII Foro Latinoamericano de Competencia**

#### **VIII Foro Iberoamericano de Competencia**

Organizado por COPROCOM de Costa Rica y la OECD. San José, Costa Rica. 8 al 10 de septiembre. Participaron cinco funcionarios.

### **Conferencia mundial de información de crédito 2010**

Organizado por Schufa Holding AG, Association of Consumer Credit Information Suppliers y Consumer Data Industry Association. Berlín, Alemania. 26 al 28 de septiembre. Participaron dos funcionarios.

### **Octubre**

#### **Reunión de Titulares del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC)**

Organizado por FIAGC. Panamá, Panamá. 7 al 9 de octubre. Participaron alrededor de treinta funcionarios de la ACODECO, incluyendo personal que trabajó en Protocolo, Relaciones Públicas, Informática y la organización en general. Panamá adquiere la Presidencia Pro-témpore del FIAGC por un año.

**Firma de Memorando de Entendimiento con el Instituto Nacional de Consumo de España.** Panamá, Panamá. 8 de octubre. Se firmó dentro del marco del FIAGC.

#### **Reunión de Titulares del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO)**

Organizado por Panamá y CONCADECO. Panamá, Panamá. 9 al 10 de octubre. Participaron 9 funcionarios.

#### **Seminario regional de buenas prácticas de protección al consumidor.**

Organizado por la Federal Trade Commission (FTC) de Estados Unidos. Panamá, Panamá. 11 al 13 de octubre. Participaron aproximadamente treinta funcionarios de ACODECO y 20 funcionarios de agencias de protección al consumidor de Centroamérica, Colombia, Perú y República Dominicana.

#### **Pasantía en PROFECO**

Organizado por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) de México, a solicitud de ACODECO. México D.F., México. 20 al 22 de octubre. Participaron dos funcionarias.

#### **Foro Centroamericano de competencia**

Organizado por la Comisión para Promover la Competencia (COPROCOM) de Costa Rica. San José, Costa Rica. 21 y 22 de octubre. Participaron cuatro funcionarios.

## **B. TELECONFERENCIAS INTERNACIONALES EN LAS QUE PARTICIPÓ LA ACODECO EN EL 2010**

### **Diálogo Informal Panamericano**

Todos los meses se participó en una teleconferencia organizada por el Federal Trade Commission (FTC) de Estados Unidos de América para discutir temas de protección al consumidor con países de América.

### **Red Internacional de Competencia**

Cada tres meses se participó en la Red Internacional de Competencia (International Competition Network – ICN en inglés) con países de todo el mundo para discutir temas de política de competencia.

### **Red Internacional de Protección al Consumidor**

Cada tres meses se participó en la Red Internacional de Protección al consumidor (International Consumer Protection and Enforcement Network – ICPEN en inglés) con países de todo el mundo para discutir temas de protección al consumidor.

### **Centro Latinoamericano de Competencia**

Teleconferencia con países de América Latina organizada por la Comisión Federal de Competencia de México, para exponer sobre el proyecto. Celebrada el 5 de marzo de 2010.

### **Videoconferencia sobre el mercado de telecomunicaciones en Latinoamérica.**

Ofrecida por DN Consultores, expertos de Lima, Perú. Celebrada el 5 de marzo de 2010.

### **Sector eléctrico**

Seminario interno dictado por personal de la ASEP sobre temas relacionados con el Sector eléctrico (generación, transmisión, distribución).

## **C. LOGROS FIAGC**

El Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) constituye un espacio de cooperación y de intercambio de información, en beneficio de las políticas de protección al consumidor, que ha redundado en importantes logros para los países de la región, cuya dirección corresponde a Panamá en su carácter de Presidencia Pr-Témpore durante el periodo 2010-2011.

El foro ha logrado establecer en el marco de la cooperación internacional, avances en materia de veracidad de la publicidad, área en la que durante la reunión que tuvo lugar en Panamá, se aprobó de manera unánime, el documento “Lineamientos generales sobre la publicidad”, desarrollado por el grupo de trabajo de Veracidad de la Publicidad. En este documento se define la publicidad y lo que se entiende por consumidor medio o consumidor racional, se recopilan los principios generales de la publicidad, se abordan conceptos como la legalidad, veracidad, dignidad, claridad, autenticidad, adecuación social y competencia justa; se desarrollan los tipos de publicidad, como la desleal, ilícita o engañosa por acción, omisión, comparativa, encubierta, denigratoria y adhesiva. También incluye consideraciones acerca de

las leyendas o cintillos, que restringen la oferta y las causas más frecuentes de publicidad engañosa.

Por su parte, al grupo de trabajo de Medios de Pago se le encomendó continuar con la tarea de elaborar un estudio comparado de la legislación vigente entre los países miembro, en atención al interés que existe sobre la regulación de tarjeta de crédito.

Se aprobó la estrategia conjunta a largo plazo, sobre temas de educación financiera, según iniciativa del grupo de trabajo, de Participación Ciudadana.

Además, ha representado un espacio ideal para el intercambio de experiencias y ha servido como motor que impulsa la implementación de estrategias globalizadas con un único objetivo, proteger al consumidor.



**FIAGC realizado en Panamá - 2010**

#### **D. RESUMEN DEL EXAMEN INTER PARES DE LA OECD**

En el marco del 8° Foro Latinoamericano de Competencia que organizan conjuntamente la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), celebrado la semana pasada en Costa Rica, la legislación y aplicación de la política de competencia de Panamá fue sometida a un Examen Inter Pares (*Peer Review* en inglés), siendo la ACODECO, como entidad gubernamental encargada de defender la competencia en nuestro país la encargada de hacer una presentación inicial sobre el tema y absolver todas las preguntas que hizo el panel examinador compuesto por Frédéric Jénny (presidente del Comité de Competencia de la OCDE), William Kovacic (Comisionado de la Federal Trade Commission de los EUA), Caldwell Harrop (Abogado de la División Antimonopolio del Departamento de Justicia de los EUA), Diego Povolo (Vocal de la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia de Argentina), y Daniel Sokol (Profesor de la Universidad de Florida, y que fue además el autor del informe que sirvió de base para el examen).

El Examen, que duró más de 3 horas, versó sobre los siguientes tópicos: Asignación de Recursos, Abogacía de la Competencia, Aspectos Institucionales y Aplicación de la Legislación de Competencia en lo relacionado a conductas anticompetitivas y concentraciones económicas. Uno de los aspectos que mayor interés despertó durante el Examen fue el renovado esquema institucional de la ACODECO, caracterizado por un Administrador y 2 Directores Nacionales (de Libre Competencia y Protección al Consumidor, respectivamente), en reemplazo del cuerpo colegiado de Comisionados que estuvo vigente hasta el año 2006 con la ya desaparecida CLICAC. Aunque se reconoció que es muy difícil evaluar cuál es el mejor diseño institucional para cada país, se destacó el excelente desempeño que en los últimos años exhibe la ACODECO y que este tema se revise en Exámenes futuros. Antes de Panamá, se han sometido a este Examen Argentina, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, y México.

Igualmente fue muy intenso el debate en torno a la conveniencia de tener en una sola entidad los temas de protección al consumidor y de libre competencia, llegándose al consenso que aunque no hay una receta única de cómo integrar de la forma más efectiva ambos temas, la ACODECO sin duda ha podido potenciar el desempeño de estas dos áreas a través de un esfuerzo permanente por lograr una mayor cohesión institucional, ya que al final de cuentas ambos temas se orientan en mejorar el bienestar de los consumidores.

Terminado el Examen, no sólo los examinadores, sino todos los asistentes felicitaron al equipo de la ACODECO, liderizados por Pedro Meilán en su calidad de Administrador, por una desempeño tan profesional como el mostrado, donde no sólo demostraron dominio de la materia sino también plena disposición a someterse a un escrutinio tan profundo como éste que evalúa las gestiones, procesos y resultados de la agencia de competencia panameña.

El Foro congregó a las máximas autoridades encargadas de la defensa de la competencia en España, Portugal, Estados Unidos, México, Honduras, El Salvador, Costa Rica, Colombia, Ecuador, Brasil, Uruguay, Paraguay, Argentina, Chile y un representante de Caricom (Comunidad del Caribe).



## **Lanzamiento del Examen Inter-Pares OECD-BID de la Ley y Política de Competencia de Panamá**

El lunes 6 de diciembre, la ACODECO tuvo el honor de ser anfitrión del lanzamiento del Examen Inter-Pares OECD-BID de la Ley y Política de Competencia de Panamá. Este evento contará con la participación de Roberto Henríquez – Ministro de Comercio e Industrias, Hilary Jennings – Directora de divulgación del tema de competencia en la OECD, Mario Umaña – Especialista en Comercio e Integración del BID, Daniel Sokol – Consultor OECD-BID y Pedro Meilán – Administrador de ACODECO.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD por sus siglas en inglés) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) han encontrado que la Legislación Panameña en materia de Competencia es de manera general consistente con muchas de las mejores prácticas internacionales. La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia de Panamá (ACODECO) ha demostrado ser un ejecutor efectivo en materia de competencia aún a pesar de sus escasos recursos.

Los resultados de un Examen Entre Pares de cinco meses sobre la Ley de Competencia de Panamá y su Política han sido publicados hoy por la OECD con base en París y el BID con base en Washington.

El informe plantea recomendaciones para mejorar el régimen Panameño de Defensa de la Competencia. Dada la falta de una robusta cultura de competencia en Panamá, las acciones de abogacía y de aplicación efectiva de la legislación de competencia por parte de la ACODECO tendrían un impacto positivo en el desarrollo económico de Panamá.



## INTRODUCCIÓN

Carta de Presentación

Introducción

I. ACTIVIDADES EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDO	19
A. ACTIVIDADES DE OFICIO	21
1. DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN	21
1.1 Consultas Educativas	21
1.2 Programa de Capacitación	21
1.3 Jornadas Educativas	21
1.4 Distribución de Material Educativo y Promocional	21
1.5 Participación en los Medios de Información	22
2. DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN	22
3. DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA	26
3.1 Verificación de Estaciones de Combustible	26
3.2 Verificación de Escáner	29
3.3 Verificación de Materiales de Construcción	30
3.4 Verificación de Balanzas	31
3.5 Verificación de Contenido Neto de Productos Reempacados	32
3.6 Verificación de Grasas y Aceites Reutilizables	33
3.7 Verificación de Agroquímicos	33
3.8 Análisis de Calidad de Arroz	34
4. DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN AL CONSUMIDOR	36
5. ÁREA DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	43
6. DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN DE PRECIOS Y VERIFICACIÓN	47
6.1 Canasta Básica (CBFA) de Alimentos por cadena de súper mercados y sector	48
6.2 Informe de Precios Topes del Combustible de la Provincia de Panamá	53
B. ACTIVIDADES DE ATENCIÓN Y QUEJAS	55
1. ATENCIÓN AL CONSUMIDOR Y CONCILIACIÓN	55
1.1 Estructura Organizacional	55
a) Asistencia al Consumidor	56
b) El Proceso de Conciliación	57
c) Funciones del Conciliador	57
2. DECISIÓN DE QUEJAS	61

C. COORDINACIÓN DE REGIONALES	65
1. Oficina Regional de Bocas de Toro	69
2. Oficina Regional de Coclé	71
3. Oficina Regional de Colón	72
4. Oficina Regional de Chiriquí	73
5. Oficina Regional de Herrera	74
6. Regional de los Santos	75
7. Regional de Panamá Este	76
8. Regional de Panamá Oeste	78
9. Regional de Veraguas	78
II. ACTIVIDADES EN MATERIA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA	79
A. Prácticas Monopolísticas	81
B. Concentraciones Económicas	88
C. Procesos Judiciales	89
D. Transacciones Judiciales	93
E. Notas Técnicas	95
F. Resoluciones	96
G. Charlas y Seminarios	97
H. Guías y Manuales	97
III. ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA OFICINA DE ASESORÍA LEGAL	99
A. Reformas a la Ley	101
B. Convenios	102
C. Seminarios	103
D. Gestiones de Asesoría Legal	105
E. Recopilación de Sentencias de Defensoría de Oficio y a la WEB	106
F. Revisión de Contratos de Matrículas y Mensualidades de Colegios Particulares	106
G. Revisión de las Clausulas de los Contratos de Tarjetas de Crédito con Referencia A LA LEY 81 DE 31 DE DICIEMBRE DE 2009	106
H. Consejo Asesor	106
IV. OTRAS ACTIVIDADES DE LA ACODECO	110
A. Actividades Administrativas	111
1. Secretaría General	111
B. Juzgado Ejecutor	111
C. Unidad de Informática	114
D. Información y Divulgación	117
E. Oficina Institucional de Recursos Humanos	119
F. Dirección de Administración y Finanzas	122



1. Departamento de Archivo y Correspondencia	126
2. Departamento de Contabilidad	127
3. Departamento de Almacén	128
4. Departamento de Servicios Generales	128
5. Unidad de Seguridad	129
6. Unidad de Transporte	130
7. Unidad de Reproducción y Fotocopiado	130
8. Departamento de Tesorería	131
9. Departamento de Presupuesto	133
10. Departamento de Compras	134
11. Departamento de Bienes Patrimoniales	135
G. Unidad de ACODECO en tu Comunidad	137
V. LOGROS ESPECIALES	141
A. Actividades Internacionales en las cuales participó ACODECO durante el año 2010	143
B. Teleconferencias Internacionales en las que participó ACODECO en el 2010	146
C. Logros del FIAGC	146
D. Resumen del Examen Inter PARES DE LA OECD	147