

Informe de Gestión

2018



ACODECO
AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

**PARTICIPACIÓN DE ACODECO
ANTE LA HONORABLE ASAMBLEA
DE DIPUTADOS
EN DISCUSIONES RELACIONADAS
CON EL ÁMBITO DE APLICACIÓN
DE LA LEY 45 DE 2007.**

ACODECO se hace presente en todo lo que tiene que ver con prolijamiento de anteproyectos de ley, discusiones de proyectos de ley en primer y segundo debate, como ejemplos más relevantes podemos mencionar:



- ✓ En materia de educación, la Autoridad participó en las consultas realizadas sobre el Proyecto de Ley 184, “Que regula actividades de las asociaciones que administran centros educativos particulares”, siendo parte en la reunión de la Subcomisión de Trabajo de la Comisión de Educación, Cultura y Deportes convocada para estos efectos.
- ✓ Además, tomó parte en las discusiones del Proyecto de Ley 402, “Que adiciona artículos a la Ley 47 de 1946, Orgánica de Educación”.
- ✓ Participación en las discusiones del Proyecto de Ley 479, “Que deroga un artículo de la Ley 5 de 1995, por la cual se reestructura el Instituto Nacional de Telecomunicaciones; y, deroga un artículo de la Ley 31 de 1996, por la cual se dictan normas para la regulación de las telecomunicaciones en la República de Panamá”.
- ✓ También se ha dado seguimiento al Proyecto de Ley 512, “Que regula las líneas móviles prepago y dicta otras disposiciones”, ligado al tema de las telecomunicaciones.



- ✓ Participación activa en las discusiones del Proyecto Ley 453, “Que crea la Oficina de Certificación de la Carne, la Comisión Nacional de la Carne, establece la clasificación en pie de ganado bovino, la tipificación y la nomenclatura de cortes de carne de ganado bovino”.
- ✓ Participación en las discusiones del Proyecto de Ley 419, “Que modifica un artículo de la Ley 45 de 2007, que dicta normas de protección al consumidor y defensa de la competencia y otra disposición, sobre la garantía de bienes”, el cual fue aprobado por la Asamblea Nacional.



- ✓ Participación en la discusión en primer y segundo debate del Proyecto de Ley 492, “Que adopta medidas para promover el uso de bolsas reutilizables en establecimientos comerciales”. Ley 1 de 2018, que entrará a regir el 20 de julio de este año, en su primera etapa.





MODERNIZACIÓN DE LA ENTIDAD

**ASPECTOS
ADMINISTRATIVOS**

**ASPECTOS
TECNOLÓGICOS**

**RELACIONES CON
LOS USUARIOS**

**DIRECCIÓN DE
LIBRE COMPETENCIA**

**DIRECCIÓN DE
PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR**

ACODECO ha continuado en su esfuerzo por obtener un 100% en los monitoreos de su página de transparencia, que realiza la AUTORIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN (ANTAI), porcentaje de transparencia que ha sostenido en todas las auditorías realizadas por ANTAI, según se observa en sus informes de los meses de noviembre 2017 a octubre 2018, visibles en su página institucional.

Con esto mantenemos nuestro objetivo de consolidarnos como una entidad transparente para los usuarios y público en general.

TRANSPARENCIA
INSTITUCIONAL



MONITOREO
DE Transparencia
DICIEMBRE 2018

1. Agencia Panamá - Pacífico	 69 de 100 Instituciones cumplen al 100% 20 de 77 Municipios cumplen al 100%
2. Autoridad de Aeronáutica Civil	
3. Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliar de Panamá	
4. Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa	
5. Autoridad de los Recursos Acuáticos de Panamá	
6. Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia	
7. Autoridad del Canal de Panamá	
8. Autoridad Nacional de Aduanas de Panamá	
9. Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	
10. Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información	
11. Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental	
12. Banco Hipotecario Nacional	
13. Banco Nacional de Panamá	
14. Benemérita Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá	
15. Caja de Ahorros	
16. Caja de Seguro Social	
17. Consejo Nacional para el Desarrollo Sostenible	
18. Promotora y Operadora de la Zona Libre	

Estas son las Instituciones que cumplen al **100%**
(Según la Ley Nº 6 del 22 de enero de 2002)

Ingresar a nuestro sitio web: www.antai.gob.pa
y conoce cada detalle de las 100 Instituciones y 77 Municipios Monitoreados

Logos: OREP, antai

100%
TRANSPARENCIA



TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL



Adicionalmente, podemos agregar, que ACODECO se ha puesto la meta de rebasar los estándares impuestos por la precitada Ley N° 6 en materia de transparencia y, en ese sentido, hemos tomado pasos para publicar, cada tres meses, información detallada acerca de los rubros en los cuales se han efectuado los gastos de nuestro presupuesto institucional, lo cual constituye un resabio de nuestra participación en el concurso "Presupuestos Abiertos", organizado recientemente por una organización civil.



PROCESOS DE SEGUNDA INSTANCIA

- ◆ Uno de los temas más relevantes en la tramitación de expedientes y causas administrativas de la Autoridad de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor, lo constituye la toma de decisiones en segunda instancia, donde se emite un pronunciamiento definitivo, etapa con la cual la institución pone fin al debate en la esfera administrativa.
- ◆ Corresponde al Administrador de ACODECO esta misión de decidir los expedientes de segunda instancia, con las apelaciones surtidas en procesos tanto de Protección al Consumidor como en materia de Defensa de la Competencia.
- ◆ Los datos estadísticos reflejan que la mayoría de las apelaciones resueltas por el Administrador, se refieren a procesos de Protección al Consumidor que, en ese caso, conforman el grueso de la tramitación institucional.



PROCESOS DE SEGUNDA INSTANCIA

- Observaremos los cuadros y gráficas que demuestran los montos de estas tramitaciones, haciendo referencia, entre otras cosas, a los negocios recibidos, los expedientes resueltos, los montos de multas impuestas, clasificándolas por materia, ya sea Ley 45, control de precios, quejas, Ley de Historial de Crédito, Ley de Jubilados, Uso de Gas Licuado o Metrología.
- También se detallará lo relativo a los números de expedientes atendidos por regionales, así como lo concerniente a las estadísticas mensuales y anuales de estas tramitaciones.
- Con esto reiteramos el interés de la presente administración en divulgar los detalles y estadísticas en la tramitación de expedientes en segunda instancia, con el fin de hacer evidente a la ciudadanía el compromiso permanente que existe, en mejorar los tiempos y rendimientos institucionales, en beneficio de todos los usuarios.

Expedientes recibidos, según cantidad y monto de multa por tipo de Ley

Nacional

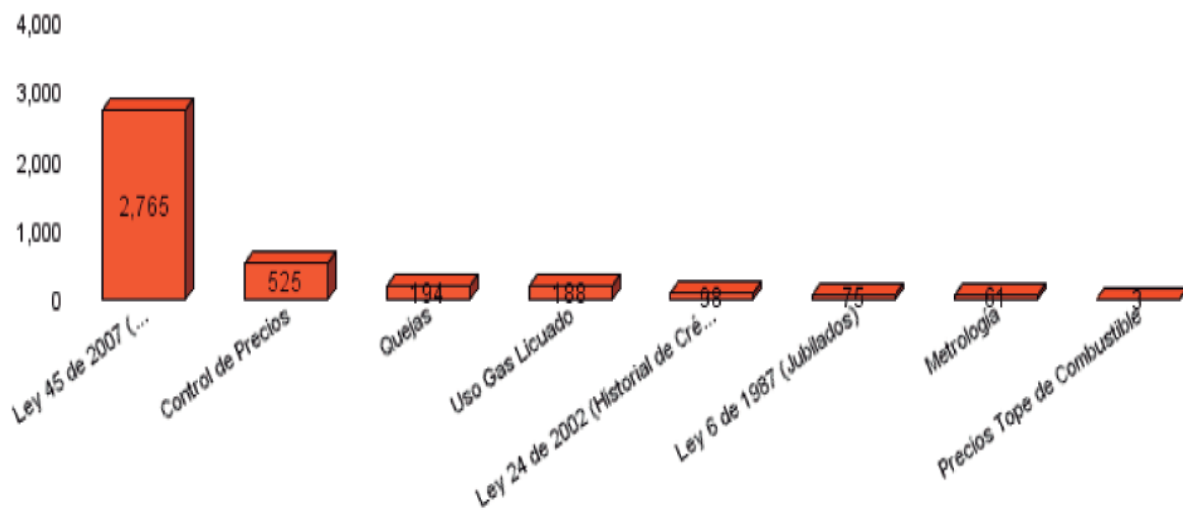
Noviembre de 2017 – Octubre 2018

Tipo de Ley	Cantidad	Multa (B/.)
Ley 45 de 2007 (Actas)	2,765	1,232,166.00
Control de Precios	525	65,170.00
Quejas	194	27,075.00
Uso de Gas Licuado	188	37,825.00
Ley 24 de 2002 (Historial de Crédito)	98	122,155.00
Ley 6 de 1987 (Jubilados)	75	28,150.00
Metrología	61	14,570.00
Precio Tope de combustible	3	1,500.00
TOTAL	3,909	1,528,611.00

PROCESOS DE SEGUNDA
INSTANCIA



GRAFICO DE EXPEDIENTES POR LEYES



SEGUNDA INSTANCIA
PROCESOS DE



EXPEDIENTES RECIBIDOS, SEGÚN CANTIDAD Y MONTOS DE MULTA POR REGIONAL

Nacional

Noviembre de 2017 – Octubre 2018

REGIONAL	CANTIDAD	MULTA (B/.)
Sede Central	3,703	1,496,371.00
Veraguas	69	7,000.00
Coclé	29	5,125.00
Los Santos	27	2,590.00
Panamá Este	26	5,375.00
Panamá Norte	21	3,710.00
Panamá Oeste	12	3,125.00
Bocas del Toro	6	1,145.00
Chiriquí	6	2,515.00
Herrera	6	1,305.00
Colón	4	350.00
TOTAL	3,909	1,528,611.00

Fuente: ACODECO

En este cuadro podemos ver los expedientes recibidos por tipos de ley. Total, de expedientes recibidos a Nivel Nacional 3,909 y generando un monto total en multas de \$1,528,611.00.

PROCESOS DE SEGUNDA INSTANCIA



Expedientes recibidos, según cantidad y monto de multa por tipo de Ley

Nacional

Noviembre de 2017 – Octubre 2018

ESTADO	CANTIDAD	MULTA (B/.)
Confirmar	2,976	1,304,671.00
Modificar	660	136,095
Revocar	138	83,945.00
En Proceso	122	3,400.00
Nulidad	4	0.00
No Acceder	3	0.00
Rechazo de Plano	3	0.00
Amonestar	1	0.00
Anular	1	500.00
Auto de Mejor Proveer	1	0.00
TOTAL	3,909	1,528,611.00

Fuente: ACODECO

En este cuadro podemos ver los expedientes por tipo de decisión, siendo Modificar / Confirmar las que más han sido emitidas, sumando 3,636 por un monto de B/. 1,440,766.00 en multas, mientras que la categoría en Proceso son 122 expedientes con multas por B/.3,400.00.

PROCESOS DE SEGUINDA INSTANCIA



LOGROS ESPECIALES



ACODECO
AUTORIDAD NACIONAL DEL LICENCIAMIENTO
Y REGISTRO DE LA QUÍMICA SUCIA

Tipo Documento: Expediente
Expediente: 344-18 RPD
Referencia: ACODECO/5702/2018
Agente Económico:
abarrotería
Motivo:
Gas Licuado - Precio Tope
Fecha de Apertura: 28/06/2018 0:00:00
Departamento: REGIONAL DE PANAMÁ OESTE
Acta: 13-001841



ACODECO es incorporada al Programa de Modernización Digital de AIG



31 de mayo de 2018

El 31 de mayo de 2018, ACODECO recibió el informe final del Proyecto de Modernización Digital de la Autoridad de Innovación Gubernamental por parte de la firma Deloitte Consultores. La hoja de ruta contempla 20 acciones inmediatas para lograr la mejora en la modernización digital de la entidad. Se inició un cronograma de acciones a lo interno de los departamentos involucrados, para dar cumplimiento con los puntos a ejecutar para impulsar la modernización digital en la entidad. Esta herramienta de planificación fue alcanzada luego de un pormenorizado análisis de los procesos digitales y tecnológicos de ACODECO, que implicó múltiples reuniones y coordinaciones entre las entidades involucradas.

Durante el primer semestre del 2018, se generaron numerosas coordinaciones con la AIG con la finalidad de prepararnos y mantenernos actualizados con los estándares y tendencias tecnológicas en temas como: Agenda Digital Institucional y Plan de Simplificación, Panamá en Línea, Datos Abiertos y Hoja de Ruta de Modernización Digital.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS



Gestiones de ACODECO para dar cumplimiento al esquema de Datos Abiertos en Panamá.



21 de junio de 2018

A partir de la nueva legislación sobre Datos Abiertos generada en el país, ACODECO inició pasos para adentrarse en esta nueva era de formatos abiertos para proporcionar información a los usuarios. El reto no es sencillo, puesto que ACODECO genera a través de todos sus departamentos operativos, una gran cantidad de información que suele ser consultada constantemente por los usuarios. Mucha de esta información sobre precios y sobre conducta de agentes económicos en los mercados, suele facilitarse a través de varias herramientas tecnológicas visibles en nuestra página web, tales como el Tablero de Multas, la Canasta Básica de Medicamentos, entre otros.

Entre los pasos que se han dado están la creación de una comisión de trabajo interna para mantener actualizados nuestros reportes de Datos Abiertos, y acciones conjuntas con la AIG y personal de la ANTAI, entidades que nos han proporcionado todo el apoyo necesario para seguir adelante con esta misión. Asimismo, ACODECO, gestionó oportunamente la entrega a ANTAI del Plan de Acción de Datos Abiertos, tal como lo disponía la normativa sobre la materia.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS



Creaciones y Modificaciones a la Estructura Organizativa de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia

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



- También se creó la Subdirección Nacional de Protección al Consumidor; con miras a consolidar la Dirección Nacional de Protección al Consumidor; teniendo como objetivo la coordinación, supervisión y control en la ejecución de los planes y programas referentes al beneficio del consumidor que desarrolla nuestra institución.
- En virtud de la promulgación de la Ley 14 de 20 de febrero de 2018, se creó una nueva Sección denominada Vehículos de Motor. Ésta área de trabajo se creó con la finalidad de asumir la nueva competencia de conocer a prevención con los tribunales de justicia ordinarios, las quejas hasta la cuantía de treinta mil balboas (B/. 30,000.00) cuando la reclamación se refiere a vehículos de motor, mismas que son sometidas al proceso de decisión de quejas, con lo cual son aplicables las disposiciones contenidas en el título V, capítulo III del procedimiento administrativo de la Ley 45 de 2007.

Trazabilidad de Expedientes a través de Sistema de Radio Frecuencia (RFID)

La adopción de un sistema de rastreo documental y de expedientes, a través de la tecnología de radio frecuencia, ha sido uno de los logros que mayor impacto ha tenido en la gestión diaria que a nivel nacional, realiza ACODECO. Bajo el lema de lograr una mayor eficiencia, con éxito, logramos implementar una herramienta que facilita la movilización de documentos y expedientes, entre los diversos departamentos que tienen que ver con la gestión y tramitación de los más de diez mil expedientes por año.

- El sistema involucra la asignación de una etiqueta que cuenta con la antena de radio frecuencia y toda la información electrónica del expediente, ella distingue de manera irrepetible el documento o expediente y, al ser colocado en las antenas ubicadas en puntos estratégicos de los despachos, permite su detección y control de movimiento físico.
- A su vez, para el caso de las Oficinas Regionales se ha utilizado el sistema de código de barras, que queda impreso en la misma etiqueta, y que constituye otro mecanismo para la identificación y registro del documento/expediente, que se utiliza en los puntos que no cuenten con la antena sino con lectores de código de barra, esto por su costo y menor impacto en el volumen que debe atender.
- Igualmente, cuenta con alarmas de control, las que informan cuando se ha realizado una instrucción de remisión, pero el expediente no ha sido efectivamente enviado a su destino.
- Por primera vez en la historia de la autoridad que protege los derechos de los consumidores, es posible conocer en tiempo real y con el uso de una computadora, la ubicación exacta de un expediente, en cualquier momento y a cualquier hora.



Logros de las Oficinas Regionales

- Con el objetivo de poder brindar una atención de calidad y más personalizada a los consumidores y representantes de los agentes económicos, así como de tener un espacio físico adecuado a los colaboradores, en noviembre de 2017 se logró trasladar la oficina regional de Coclé a nuevas instalaciones ubicadas en Penonomé, vía Interamericana en el Centro Comercial Sorpresa Mall.
- En diciembre 2017, se inauguró la 11ª oficina Regional de ACODECO, ubicada en el Centro Comercial Villa Zaita Mall, Local C-10 en Panamá Norte, para beneficiar a miles de consumidores de los corregimientos de Las Cumbres, Alcalde Díaz, Chilibre, Ernesto Córdoba y Caimitillo.
- En virtud del convenio entre la Asociación Panameña de Crédito (APC) y la ACODECO, cuyo principal propósito es que el consumidor tenga de primera mano información referente a su historial crediticio, el 27 de abril de 2018 participamos del evento organizado por la APC en la ciudad de Chitré, donde se anuncia oficialmente al público en general el convenio interinstitucional y la presencia de un funcionario de la APC dentro de las oficinas de ACODECO en las provincias de Herrera y Veraguas.



LIBRE COMPETENCIA CONSOLIDADO HISTORICO Y DATOS 2018

INVESTIGACIONES
POR PRÁCTICAS
MONOPOLÍSTICAS

EMPRESAS
INVESTIGADAS

EMPRESAS
DEMANDADAS

182
2018:10

868
2018:15

207
2018: 0

55
2018:5

115
2018:10



INVESTIGACIONES POR
CONCENTRACIONES
ECONÓMICAS

EMPRESAS
INVESTIGADAS POR
CONCENTRACIONES
ECONÓMICAS

TOTAL
B/.4,060,000.00

**LIBRE
COMPETENCIA**

**CASOS
DEMANDADOS**



TRANSACCIONES



ESTADÍSTICAS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE LIBRE COMPETENCIA

PERÍODO: Enero – Diciembre 2018

ESTADÍSTICAS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE LIBRE COMPETENCIA

PERÍODO: Enero - Diciembre 2018

ACTIVIDADES EN MATERIA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	Total' 18
Investigaciones Preliminares	1	1	3	1	2	0	2	0	0	0	0	0	10
Resoluciones de inicio Investigación	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	3
Resoluciones de Cierre de Investigación	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	6
Cierre de investigación preliminar	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	1	0	6
Procesos de Libre Competencia en Trámite	23	22	25	26	28	26	28	26	26	23	20	20	20
Procesos de Libre Competencia Resueltas	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	4
Demandas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Diligencias Exhibitorias Realizadas	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	3
Denuncias de Libre Competencia Presentadas	0	1	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	6
Transacciones Judiciales - Extrajudiciales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Auditoría de Competencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de Concentraciones Económicas	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	5
Notas Técnicas, Abogacía de la Competencia y Consultas de Viabilidad	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3
Empresas visitadas	0	0	0	2	0	2	0	0	0	3	0	0	7
Expedientes abiertos para Verificación de Ajustes de Precios de Materiales de Construcción	19	9	7	8	8	15	19	15	12	21	8	3	144

Fuente: ACODECO



Programas Relevantes:

- ✓ Programa Corporativo de Conformidad (PCC)- 2018
- ✓ CABAMED - 2013
- ✓ Programa de Clemencia - 2015
- ✓ Unidad de Análisis de Aumento de Costos (UAAC) - 2016

Casos Relevantes:

- ✓ Caso Cervecería - 2017
- ✓ Lavanderías de Chorrera - 2017
- ✓ Caso UNCAP - 2019

Abogacía

- ✓ Licitación de Ambulancia – 2018

Programa de
Clemencia
en Panamá



CANASTA BÁSICA

COSTOS MÁS BAJOS DE LA CANASTA BÁSICA DE ALIMENTOS EN LOS PRINCIPALES ESTABLECIMIENTOS DE LOS DISTRITOS DE PANAMÁ Y SAN MIGUELITO PERIODO: OCTUBRE 2018

Sector	Supermercado	Costo
BETHANIA	XTRA TUMBA MUERTO	232.78
SAN MIGUELITO	XTRA PAN DE AZÚCAR	234.26
SAN MIGUELITO	XTRA OJO DE AGUA	234.64
JUAN DIAZ	XTRA LAS ACACIAS	236.67
TOCUMEN 24 DE DICIEMBRE	XTRA 24 DICIEMBRE	238.13
JUAN DIAZ	XTRA LOS PUEBLOS	240.41
TOCUMEN 24 DE DICIEMBRE	XTRA PACORA	242.31
SAN MIGUELITO	XTRA MARKET VILLA LUCRE	250.68
JUAN DIAZ	SUPER 99 PEDREGAL	253.75
TOCUMEN 24 DE DICIEMBRE	EL MACHETAZO PUNTA DEL ESTE	254.25

FUENTE: Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
Miembro de CONCADECO. Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor



CANASTA BÁSICA

Cuadro No. 2

COSTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR DE ALIMENTOS MÁS BAJOS Y MÁS ALTOS, EN LOS PRINCIPALES SUPERMERCADOS DE LOS DISTRITOS DE PANAMÁ Y SAN MIGUELITO, SEGÚN SECTOR

MES DE NOVIEMBRE - 2017						MES DE OCTUBRE - 2018					
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 Ojo de Agua	242.82	Rey Brisas del Golf	266.70	23.88	Bethania	Xtra Tumba Muerto	232.78	Rey El Dorado	267.63	34.85
Tocumen	Xtra 24 de diciembre	243.22	Rey Las Américas	262.51	19.29	San Miguelito	Xtra Pan de Azúcar	234.26	Rey Brisas del Golf	269.66	35.40
Juan Díaz	Xtra Las Acacias	244.02	El Machetazo Metro Mall	265.70	21.68	Juan Díaz	Xtra Las Acacias	236.67	Super 99 Plaza Tocumen	262.07	25.40
Bethania	Xtra Tumba Muerto	247.86	Rey El Dorado	263.09	15.23	Tocumen	Xtra 24 de diciembre	238.13	Rey Las Américas	266.56	28.43
Parque Lefevre	Super 99 Portobelo	254.83	Rey Chanis	265.33	10.50	Santa Ana y Calidonia	El Machetazo de Santa Ana	256.80	Rey Bombero Santa Ana	268.51	11.71
Pueblo Nuevo	Super 99 Vista Hermosa	255.61	Rey 12 de octubre	264.22	8.61	Parque Lefevre	Super 99 Portobelo	257.07	Rey Chanis	275.05	17.98
San Francisco	Super 99 San Francisco	255.86	Casa de la Carne Via Porras	288.88	33.02	Villa Zaita/Las Cumbre	El Fuerte de Villa Zaita	257.28	Rey Milla 8	268.26	10.98
Villa Zaita/Las Cumbre	El Fuerte de Villa Zaita	256.43	Rey Milla 8	258.58	2.15	Pueblo Nuevo	Super 99 Vista Hermosa	259.43	Rey 12 de octubre	266.51	7.08
Santa Ana y Calidonia	Super 99 La Cuchilla de Calidonia	257.00	El Machetazo Calidonia	266.51	9.51	San Francisco	Super 99 San Francisco	261.71	Casa de la Carne Via Porras	277.67	15.96
Bella Vista	Rey Via España	269.03	Riba Smith Transistmica	305.55	36.52	Bella Vista	Rey Via España	272.48	Riba Smith Transistmica	313.24	40.76

FUENTE: Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
Miembro de CONCADECO. Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor

En cuanto al costo más bajo por sector, para el mes de octubre 2018, se observó en Bethania, B/. 232.78 registrado en el Xtra Tumba Muerto, seguido por el sector de San Miguelito, con el Xtra Pan de Azúcar mostrando un costo de B/. 234.26, luego el sector de Juan Díaz, con el Xtra Las Acacias, donde se registró un costo de B/. 236.67. El sector de Bella Vista registró el costo más alto para el mes, dato que tradicionalmente se debe al perfil socioeconómico prevaleciente en dicha área. (Ver arriba Cuadro No. 2).

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Noviembre 2017 - Octubre 2018

Educación al Consumidor

535 Jornadas educativas
225,214 Material educativo distribuido
47,781 Personas beneficiadas

782 Capacitaciones
5,271 Consultas atendidas
7,209 Participaciones en medios

Verificación de Metrología

(Escáner, bajo cargo, sobre cargo, pesas y balanzas, combustibles, contenido neto, materiales de construcción, Grasas, verificación especial)

Cumple **58,752**
No Cumple **34,941**
Total Verificado **93,693**

Agente Económico Responsable

451 Quejas tramitadas
391 Quejas resueltas a favor del Consumidor

Protección al Consumidor

6,165 Denuncias Recibidas
27,833 Atenciones Contact Center
10,854 Atenciones presenciales

Noviembre 2017 - Octubre 2018



919

Quejas
atendidas en
el Departamento
de Conciliación
Monto

B/.66,191,614.04



145

Quejas Resueltas
en los Tribunales
de Justicia



94

Acuerdo Extra
Judicial

30

Acuerdo Judicial

21

Fallo a Favor



B/.1,751,431.47

En quejas
solucionadas a favor
del consumidor
por el
Departamento de
Decisiones



832

Pautas suspendidas
en:
Establecimiento 434
Internet **205**
Medios impresos **86**
Prensa **31**
Radio **48**
TV **25**
Otro **5**

CANTIDAD DE ACTAS
5,599 con anomalías
9,364 sin anomalías

**¡MUCHAS
GRACIAS!**

**“Un consumidor
informado tiene
poder”**



www.acodeco.gob.pa

 Descargue el App
de ACODECO  

**CHATEA
EN LÍNEA**

de lunes a viernes
8:00 am a 4:30 pm
entra a: www.acodeco.gob.pa



**PARA CONSULTAS Y
DENUNCIAS**



*¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo*

