

Vigilante

Revista Institucional de ACODECO

● Panamá

● www.acodeco.gob.pa

● Marzo 2010 / No.11

15 de Marzo

Día Mundial de los
Derechos del Consumidor



El acaparamiento

Tarjetas de crédito

La unión hace la fuerza



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

ACODECO

¡UN CONSUMIDOR
INFORMADO TIENE PODER!



GOBIERNO NACIONAL
REPÚBLICA DE PANAMÁ



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
ACODECO

Feria Internacional de las Flores y el Café



El 15 de enero fue el día de ACODECO en la feria, además de su stand, brindó una conferencia sobre temas de consumo, desarrolló talleres para los niños y diversas actividades en la tarima principal para el deleite de todos los presentes.

¡ACODECO dijo presente en Boquete!

CONTENIDO

- | | | | |
|--|----------|--|-----------|
| ● Día Mundial de los Derechos del Consumidor | 1 | ● Que la lata, no nos dé lata | 10 |
| ● El acaparamiento | 2 | ● Semana Nacional de Protección al Consumidor | 12 |
| ● De regreso a clases | 3 | ● Conciencia crítica | 12 |
| ● Útiles y uniformes escolares | 4 | ● Cuidar los alimentos, también en vacaciones | 13 |
| ● Época de Cuaresma | 5 | ● Tarjetas de crédito | 14 |
| ● La unión hace la fuerza | 6 | ● Los jugos naturales | 15 |
| ● Los derechos del consumidor | 7 | ● "25 recomendaciones", para este retorno a clases | 16 |
| ● ACODECO: logros 2009 | 8 | ● Formando buenos hábitos de alimentación | 18 |



15 de Marzo
Día Mundial de los
Derechos del Consumidor



EL VIGILANTE No.11

Marzo, 2010

Comité Editor

Ana Espino
Andrés Muñoz
Boris Lasso
Denis de Araúz
Edilma López
Eredina de Castro
Ernesto González
Héctor González
Marcos Carrizo
Rafael Carles

Diseño Gráfico

Ixora Martínez

Línea gratuita del Consumidor

130

desde teléfono fijo residencial.

www.acodeco.gob.pa

Apartado postal 0816-01499

Vía Fernández de Córdoba,
Plaza Córdoba, Primer alto

Tel.510-1313/Fax:510-1375

Panamá:	510-1313
Panamá Oeste:	253-1295
Panamá Este:	295-6913
Herrera:	996-5623
Colón:	475-0600
Bocas del Toro:	758-5395
Veraguas:	998-4302
Coclé:	997-9423
Chiriquí:	775-2536
Los Santos:	994-1791

Esta es una publicación trimestral de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia ACODECO

Distribución gratuita
PROHIBIDA SU VENTA

La promoción de hábitos alimentarios saludables es uno de los ejes temáticos de la Educación del Consumidor y campaña permanente de Consumers International, por ello ACODECO en ocasión de celebrarse el 15 de marzo el "Día Mundial de los Derechos del Consumidor" por segundo año consecutivo se suma a la campaña del Consumo Saludable al igual que otras instituciones a nivel nacional.

Es que la cantidad de alimentos chatarra que se publicita, especialmente en la televisión, influye notablemente en la conducta alimenticia de los niños y jóvenes, situación que demanda un mayor compromiso de los padres en cuanto a brindarle mejor orientación, hacia un consumo de alimentos saludables y en contra de los alimentos chatarras.

Las organizaciones de consumidores y las instituciones estatales dedicadas a salvaguardar los derechos del consumidor han planteado adicionalmente regular el expendio de alimentos en las escuelas, ya que este puede ser un importante espacio de educación alimentaria y no como hoy, que se han convertido en almacenes de comida chatarra.

Basta ver estos kioscos y "tienditas" llenos de gaseosas, papitas fritas, golosinas, galletas rellenas con grasas hidrogenadas, deditos de pollos grasosos, etc., nada de comida sana. Ante estos problemas mundiales, que son más comunes de lo que nos imaginamos en Panamá, los consumidores en todas las latitudes se han organizado y están actuando en conjunto, lo cual es una muy buena señal de madurez de la sociedad civil frente a un mercado globalizado.

Recuerde que un consumidor informado tiene poder. Les deseamos a todos un Feliz Día del Consumidor y sugerimos que se inscriba en los programas de Consumidor Vigilante de la ACODECO. Igualmente, asociarse a las Asociaciones de consumidores existentes es una buena forma de construir ciudadanía participativa en todos los actos cotidianos de la vida. Visítenos en la página web www.acodeco.gob.pa, donde estamos en forma permanente informando a la comunidad para divulgar sobre los derechos del consumidor y las ventajas de un consumo responsable. Y, por supuesto, disfrute de esta edición de nuestra revista Vigilante.

PEDRO MEILÁN N.
ADMINISTRADOR
ACODECO

Día Mundial de los Derechos del Consumidor

Departamento de Educación

El 15 de marzo de 1983 se celebró por primera vez el día Mundial de los Derechos del Consumidor, sus orígenes se remontan al 15 de marzo de 1962, cuando el entonces Presidente de los Estados Unidos John F. Kennedy, dió un discurso ante el Congreso de su país refiriéndose a que el término "consumidores" nos incluye a todos y "son el grupo económico más grande, afectado por casi cada decisión económica privada y pública. No obstante, es el único grupo importante cuyas opiniones a menudo no son escuchadas", refiriéndose también a los cuatro primeros derechos básicos:

- Derecho a productos y servicios seguros
- Derecho a ser informado
- Derecho a elegir
- Derecho a ser escuchado

Posteriormente se agregaron nuevos derechos a los anteriores, debido al trabajo del movimiento de consumidores a nivel mundial:

- Derecho a la satisfacción de necesidades básicas
- Derecho a ser compensado
- Derecho a la educación
- Derecho a un ambiente saludable.

Estos ocho derechos constituyen la base para el trabajo de Consumers International y de las organizaciones de consumidores en todo el mundo, el 9 de abril de 1985, la Asamblea General de Naciones Unidas adoptó las Directrices de la ONU para la Protección de los Consumidores, las mismas abarcan los ocho derechos de los consumidores mencionados y provee un marco para fortalecer las políticas nacionales de protección a los consumidores.

La celebración del Día Mundial es una ocasión de gran importancia en la movilización de la acción ciudadana, donde diversas organizaciones de consumidores en todo el mundo utilizan los materiales producidos por Consumers International, para promover iniciativas locales y difundir temas de consumo y activismo, estableciendo bases de acción que perduran durante todo el año.

En los últimos años, las campañas de Consumers International en el Día Mundial de los Derechos del Consumidor han sido: Energía: acceso sustentable para todos (2006); Promoción No Ética de Medicamentos (2007); Generación Comida Chatarra: Campaña de CI para detener la publicidad de comida dañina a niños y niñas (2008); Segunda Campaña de CI para detener promoción de comida chatarra a la población Infantil (2009); y en el 2010: Nuestro dinero, nuestros derechos. Los servicios financieros y los consumidores.

En Panamá al igual que en los países de la región, la mala nutrición y la obesidad constituyen serios problemas, por ello la necesidad de que los niños y niñas crezcan conociendo claramente cuáles son los componentes de una dieta sana.

La promoción de alimentos con alto contenido de grasas, azúcar y sal, contradice los mensajes positivos que los padres y las organizaciones de salud entregan acerca de una alimentación saludable. Los niños son consumidores particularmente vulnerables y sensibles ante las estrategias promocionales.

Por ello, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, por segundo año continúa la campaña iniciada por Consumers International en el 2008 en la promoción del consumo de alimentos saludables, como una forma de contrarrestar la publicidad dirigida a la población infantil en la ingesta de alimentos ricos en grasa, azúcares y sodio conocida como comida chatarra, a través de la realización de diversas actividades en conjunto con otras instituciones como ferias del productor al consumidor, donde se comercializarán vegetales y frutas, se entregará información sobre su valor nutritivo, todo ello con el propósito de fortalecer las iniciativas encaminadas a la información y educación en alimentación y nutrición de la población panameña.



El acaparamiento

realidad o ficción

Por: Boris Lasso Oses - Investigaciones del consumidor



El adquirir y retener cosas propias del comercio, promoviendo su escasez o encarecimiento, supone una infracción a las normas de protección al consumidor. La Ley 45 de 31 de octubre de 2007, en su artículo 36 numeral 15, estableció como una obligación del proveedor, abstenerse de realizar conductas acaparadoras, en detrimento de los intereses de los consumidores.

Este tipo de hechos, puede no ser de fácil comprobación, por lo que se necesitará de acciones legales, para constatar y acreditar estas conductas. Por ejemplo, muy recientemente con el tema del combustible, la ACODECO, en virtud de los Decretos Ejecutivos que establecieron precios máximos de venta tanto de la gasolina como del diesel, realizó inspecciones horas antes al cambio de precio, para verificar el cumplimiento de dicha disposición legal, encontrando en algunas ocasiones que estaciones de combustible no despachaban el producto, esperando el anuncio del alza del mismo.

Ante esta situación, se tomaron medidas para corregir esa distorsión del mercado, por lo que nuestro personal procedió a verificar el contenido de los tanques de almacenamiento de las estaciones de combustible, obteniéndose como resultado que en algunos casos, a pesar de contar con suficiente combustible para despachar evitaban venderlo. Comprobada esta conducta, se iniciaron los procesos administrativos correspondientes a los infractores de la norma, finalizando los mismos con la imposición de multas superiores a los mil balboas, las cuales deben ser canceladas en un periodo no mayor a diez días hábiles, de lo contrario, la jurisdicción coactiva de la ACODECO pasará a ejercer las acciones legales para cobrar la multa impuesta.

Otro caso palpable ocurrió con los tanques de gas de 25 libras, cuando los comercios evitaban vender el producto, utilizando como pretexto el aumento de precios que habían experimentado de parte de sus proveedores, ocasionando en algunas áreas geográficas del país, una escasez ficticia que afectó en gran medida a los consumidores. Debemos resaltar que ya se había emitido el Decreto Ejecutivo 24 de 18 de marzo de 2009, que estableció precios máximos de venta del tanque de gas de 25 libras, por lo que las empresas distribuidoras del producto, debieron ajustar sus ventas y reconocerle a los comercios la diferencia de precios si es que existió.

Al igual que en el tema del combustible, las empresas infractoras fueron objeto de severas multas. En conclusión la ACODECO está facultada para intervenir, corregir y sancionar todas aquellas acciones que de una u otra forma restrinjan el abastecimiento, la circulación o distribución de bienes y servicios a través del acaparamiento, la venta atada o condicionada a la compra o adquisición de otro producto o servicio, sin existir una causa que lo justifique; por lo que hacemos el llamado a todos los consumidores a denunciar este tipo de conductas infractoras.



De regreso a clases

Departamento de Educación

El inicio del año escolar se acerca y con ello, el incremento en los gastos en el hogar, razón por la cual, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), brinda las siguientes recomendaciones:

- Verifique si los uniformes de la temporada anterior están en buenas condiciones. De esta manera ahorrará dinero.
- Tomando lo anterior en consideración, compre los uniformes que le hagan falta.
- Antes de comprar, compare precio y calidad en los distintos establecimientos.
- Compruebe la talla adecuada, es preferible tomar las medidas del niño o niña, antes de decidirse.
- Revise los broches y cierres.
- Verifique que los ojales no estén angostos (que se adecuen al tamaño del botón), plisados, ni con hilos sueltos.
- Revise los botones, estos deben estar completos y bien cocidos.
- Evite comprar uniformes que estén manchados y descoloridos.
- Prefiera los pantalones y faldas largas, de esta manera se ajustará a la estatura del estudiante.
- Enseñe a sus hijos cómo cuidar y usar adecuadamente los uniformes.



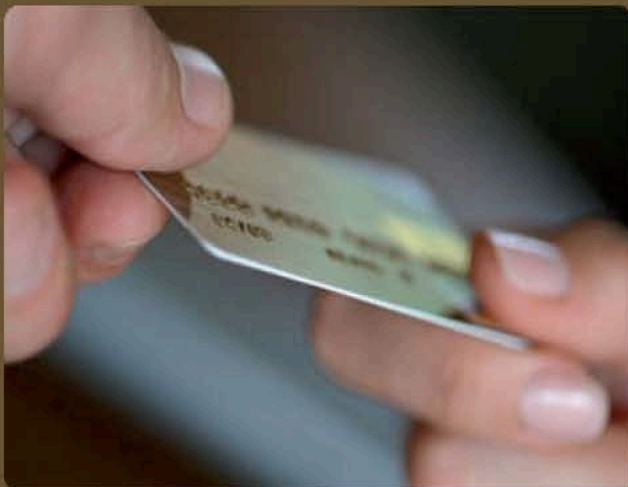
Al comprar calzados:

- Prefiera llevar a su hijo(a), de esta manera asegurará la talla adecuada del mismo. Es importante que se mida el zapato con el tipo de media que va a usar y que lo pruebe.
- Considere la compra de zapatos de suela sintética, es la más apropiada para la época escolar, recuerde que gran parte de su uso se da en la temporada lluviosa.

Al comprar útiles escolares:

- Busque y revise los útiles del año anterior para determinar cuáles le pueden servir para este año.
- Revise la lista de útiles que están exonerados del ITBMS ó 5%.
- Algunos colegios dan la lista de útiles con antelación, de esta forma puede comprar poco a poco y no se sentirá asfixiado por los gastos.

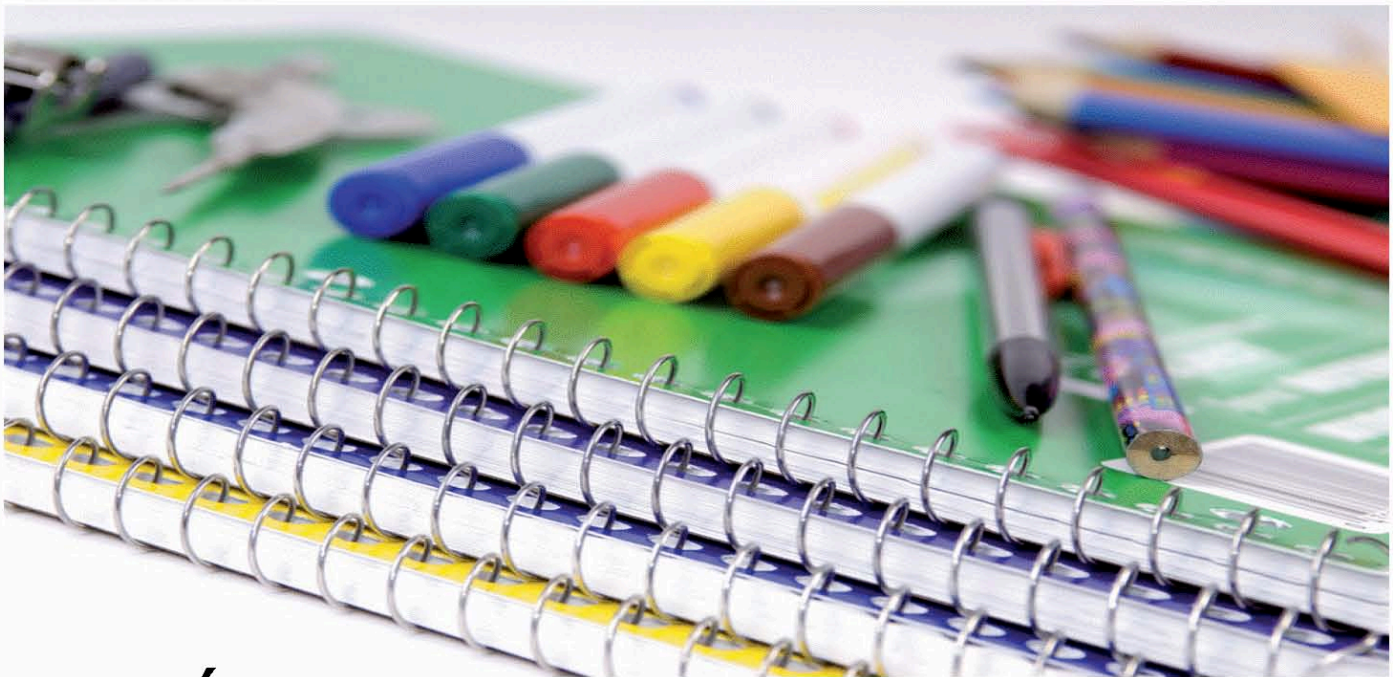
Bancos y agentes económicos



Ya tenemos disponible
en nuestra página web:
www.acodeco.gob.pa

Formatos e instructivo
para completar datos sobre:

**TARJETA DE CRÉDITO,
DÉBITO Y FINANCIAMIENTO.**



Útiles y uniformes escolares

Comportamiento de los precios de los útiles y uniformes escolares desde la perspectiva de la Información de Precios.

Por: Marcos Carrizo
Depto. de Investigación de Precios y Mercado

En la economía panameña, históricamente se han observado niveles de inflación bajos y relativamente estables. Entre la década de los '90 y el 2007 en muy pocas ocasiones el Índice General de Precios al Consumidor muestra variaciones superiores al 3% anual. No obstante, en el 2008 la inflación llegó a un nivel histórico, con un 8.7%, motivado por el incremento de los precios en los combustibles y de los alimentos principalmente. Para el año 2009, la inflación cayó a 2,5% anual, dando muestras de retornar a los niveles habituales, sin embargo, en renglones como electricidad, combustible y el de alimentos y bebidas, el nivel de precios al consumidor se ha mantenido elevado.

En el caso particular de los uniformes y útiles escolares, el Departamento de Información de Precios y Verificación de la ACODECO, planifica y realiza encuestas de precios para brindarle a la población consumidora toda la información recopilada en relación a este tema, de manera adecuada, para coadyuvar en la toma de decisiones al momento de realizar las compras para la próxima temporada escolar que se avecina. La información clara, precisa, veraz y oportuna, se constituye en la principal herramienta que tenemos los consumidores al momento de decidir sobre la adquisición de un determinado bien o servicio para satisfacer una necesidad. Ésta constituye la forma que tenemos de contribuir en la disminución de la asimetría de información existente entre los agentes económicos y los compradores finales.

En Panamá, a pesar de haber tenido períodos inflacionarios en los últimos años; el mercado de uniformes (para educación pública) y útiles escolares parece haber sorteado este fenómeno. Este comportamiento es atribuible a que el mismo presenta características de competencia perfecta, en donde encontramos un gran número de proveedores, que aún cuando se presenten concentradas en grandes cadenas de almacenes, existen muchas marcas y variedades de productos de distintas calidades a escoger. Así mismo, observamos una marcada diferenciación de precios al consumidor en donde encontraremos desde artículos muy accesibles hasta marcas y calidades que cumplen con los mejores estándares internacionales y que se ajustan a todo tipo de presupuesto familiar.

En ese orden de ideas, presentamos a continuación un cuadro que nos permite apreciar los rangos de precios que encontramos en este mercado durante el mes de febrero de los años 2008-2009 y una muestra realizada durante los primeros días de enero de 2010, al momento de redactar este artículo.

Hay que mencionar que la encuesta incluye uniformes para escuelas del sector público, no así del sector privado. La ACODECO realiza esfuerzos permanentes para erradicar malas prácticas como ventas atadas en uniformes y textos escolares, entre otras, que las coloca en el extremo opuesto de nuestros comentarios.

Exhortamos a la población panameña y extranjeros residentes en nuestro país a seguir las recomendaciones de la ACODECO y a visitar nuestro sitio web www.acodeco.gob.pa y dar clic en Encuestas de Precios, donde encontrarán mucha información de interés, actualizada y oportuna.



Rango de Precios de algunos uniformes y útiles escolares, obtenidos en almacenes de la ciudad de Panamá: Años 2008-2010.

Artículo	Años / Rango de Precios (por unidad)					
	2008		2009		2010 (a)	
	Precios más Bajos	Precios más Altos	Precios más Bajos	Precios más Altos	Precios más Bajos	Precios más Altos
Camisa Escolar Manga Corta (Blanca o Celeste)	0.99	4.95	0.99	4.50	-	3.99
	1.49	4.99	1.25	4.99	-	4.99
	1.99	6.99	1.99	6.99	1.99	5.25
Falda Azul (Primaria)	1.99	4.99	-	4.99	-	4.25
	2.99	6.99	2.99	-	2.99	-
Falda Azul (Secundaria)	1.99	5.99	-	4.99	-	5.25
	2.99	6.95	2.99	5.99	3.99	7.20
Pantalón Escolar Corto (Azul)	1.99	4.95	-	4.99	-	-
	2.49	4.99	3.49	5.10	2.99	5.10
Pantalón Escolar Largo (Azul)	2.99	6.99	2.99	7.99	-	6.99
	3.99	7.99	3.99	9.20	3.99	9.20
Calzados Escolares	3.99	22.95	1.99	26.95	-	24.95
	5.99	22.99	2.99	29.99	5.99	25.95
Bolígrafos plásticos	0.10	0.25	0.05	0.29	0.20	0.25
Borrador de lápiz	0.10	0.25	0.05	0.25	0.10	0.15
Cartapacio (folder) 8½ x 11	0.05	0.15	0.05	0.15	0.07	0.07
Cuaderno grapado rava ancha de 200 páginas	0.49	0.65	0.49	0.95	0.68	0.95
Cuaderno cosido rava ancha de 200 páginas	0.59	1.05	0.59	1.30	1.10	1.10
Libreta tres materias	1.25	2.95	0.99	3.10	1.99	2.05
Sacapuntas de metal	0.10	0.69	0.10	0.69	0.25	0.25
Sacapuntas plástico	0.05	0.40	0.05	0.50	0.25	0.29

(a) La muestra de este sondeo no incluye todos los almacenes tradicionalmente encuestados (realizada antes de temporada, que es cuando se suplen)

ÉPOCA DE CUARESMA

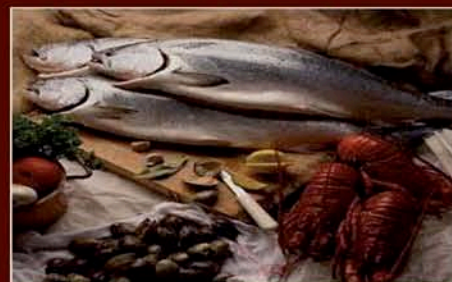
Por: ERNESTO A GONZÁLEZ G. - Depto. de Contabilidad

La Cuaresma, es la época del año en que la fe Cristiana de la Iglesia Católica, promueve entre los creyentes la abstinencia de comer carne. Desde el Miércoles de Ceniza, fecha en que comienza el período de ayuno y abstinencia (y que dura siete semanas), hasta el Viernes Santo, los fieles creyentes realizan una serie de ejercicios espirituales, un esfuerzo personal que tenemos que hacer los cristianos para prepararnos a vivir la Pascua de la Resurrección de Cristo en toda su fuerza y plenitud.

El abstenerse a comer carne incrementa el consumo de pescado y mariscos en esta época para la mayoría de las familias panameñas, lo cual es una idea sana ya que, además de ser un alimento rico en proteínas, minerales, vitaminas y demás, disminuye el riesgo de padecer enfermedades cardiovasculares, como infarto o embolia. El pescado es una fuente importante de fósforo, potasio, sodio, calcio, magnesio, zinc, hierro y yodo, lo que permite mejorar la calidad de vida de las personas.

A pesar de que somos una ciudad costeña, el consumo de pescados y mariscos solo es incrementado en esta época del año, y es por eso, que los precios de los mismos aumentan. Los consumidores deben tomar conciencia de que, al comprar pescado se observe que tenga ojos brillantes, que no estén turbios ni hundidos; branquias coloradas y sin manchas; piel muy brillante y firme; carne dura; escamas bien adheridas al cuerpo, sin mal olor y que éstas no se desbaraten o se desprendan fácilmente, al momento de manipularlo. Estos son datos que nos permiten identificar a aquel espécimen que no es fresco y que está en un proceso de descomposición o en etapa de contaminación por bacterias.

Debemos tener presente que lo importante en esta época no es hacer algo extraordinario, es suficiente con hacer de la mejor manera posible, lo ordinario. Además, la Cuaresma invita a reflexionar sobre nuestras actitudes interiores, sobre nuestra relación con Dios y con los demás. Nos invita a forjarnos propósitos de mejorar, y para mejorar tenemos que ejercitarnos espiritualmente con el ejercicio de la oración llena de fe y de amor.



“La unión hace la fuerza”



Por: Boris Lasso Oses

Este viejo refrán, cobra mayor importancia siempre que un grupo de personas que se identifican con una causa común, inician una cruzada en beneficio de sus derechos. Nosotros los consumidores no escapamos de esa realidad. En estos momentos en que la economía de libre mercado impera en casi todo el mundo, se hace necesario e impostergable, que los consumidores se organicen y con el poder de ser la mayoría, hagan valer sus derechos.

En ACODECO, conscientes y convencidos que ¡UN CONSUMIDOR INFORMADO TIENE PODER!, lleva adelante una campaña educacional que hemos denominado, ACODECO EN TU COMUNIDAD, la cual busca que cada consumidor panameño, conozca toda la información relacionada a las normas de protección al consumidor, sus derechos, deberes y de las acciones que la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de las Competencia (ACODECO), puede tomar en pro de los mismos.

El objetivo primordial de este programa, es llevar a cada comunidad del país toda la información que un consumidor debe conocer, para lo cual, los colaboradores de

ACODECO se volcarán e interactuarán con todos y cada uno de los consumidores en Panamá. Información relacionada a las obligaciones del proveedor frente al consumidor, o cómo hacer valer la garantía de algún producto o servicio, también las encuestas de precios, que nos indican en qué lugares podemos encontrar los mejores precios. No podíamos dejar por fuera, la ley No. 6 de 1987, mejor conocida como la Ley de Jubilados y Pensionados, la cual otorga beneficios a este grupo de personas. También llevaremos información sobre la importancia del historial de crédito, y los derechos que como consumidores debemos reclamar de cada empresa que reporta nuestro comportamiento crediticio.

Para llevar a feliz término este trabajo, se ha preparado un grupo de funcionarios especializados en cada uno de estos temas, para así darle respuesta a todas las interrogantes que al momento de visitar cada barrio puedan surgir. En conclusión, trasladaremos nuestras oficinas a cada calle y avenida de todos los rincones del país, para que cada nacional y extranjero reclame sus derechos y todos juntos podamos decir ¡UN CONSUMIDOR INFORMADO TIENE PODER!.

Los derechos del consumidor

fuerza que mueve a la ACODECO

Por: Mileyka Arrocha - Oficina de Relaciones Públicas
Andrés Muñoz - Departamento de Educación

A 47 años de haber sido proclamados los Derechos del Consumidor, en el Congreso de los Estados Unidos de América por parte del expresidente John F. Kennedy y que fueran posteriormente acogidos por la Organización de Naciones Unidas, logrando que se convirtieran en política de Estado de todas las naciones pertenecientes a este organismo de prestancia internacional, la red de colaboradores institucionales definió que “el Derecho a la Información” es el más valioso de todos los Derechos del consumidor, como segundo derecho en importancia, el Derecho a la Educación y el Derecho a un Medio Ambiente Saludable, resulta con el menor respaldo entre los encuestados.

La Revista Vigilante realizó una encuesta en las diversas áreas de protección al consumidor, voceros institucionales y en las agencias regionales, a sus administradores y funcionarios encargados de la educación al consumidor y el innovador Programa ACODECO EN TU COMUNIDAD. Esto permitió que gran parte de la maquinaria institucional aportara su opinión a la encuesta y de esta manera, valorar la opinión de la red nacional de colaboradores institucionales.

La encuesta está conformada por cuatro preguntas:

1. *¿Cuál considera usted que es el más valioso derecho del consumidor?*
2. *¿Por qué considera usted que es el derecho más importante?*
3. *¿En el departamento o agencia regional donde labora, cómo contribuye en hacer valer los derechos del consumidor?*
4. *¿Cómo cree usted que podemos mejorar la promoción y defensa de los derechos del consumidor?*

Los colaboradores institucionales aportaron que, “no estar informado es lo mismo que nada”, “la información clara y veraz ayuda a tomar decisiones inteligentes”, “la información ayuda a comparar, a la hora de comprar”, “a mayor información, mejor elección”, son algunas de las aportaciones realizadas. Nuestros encuestados ponderan y valoran la información, como lo fundamental para hacer buenas decisiones de compra.

La última de las preguntas va ligada a cómo mejorar nuestra labor en defensa de los derechos universalmente proclamados, los encuestados opinaron que “se debe capacitar a los colaboradores institucionales”, “incrementar las capacitaciones a los consumidores y comerciantes”, “impulsar la difusión de los derechos, a través de los medios masivos de prensa, radio y televisión”, revigorizar en todos los rincones del país ACODECO EN TU COMUNIDAD y otras iniciativas, con miras a fortalecer los derechos proclamados.

En el aniversario de la proclamación que dió inicio a este importante movimiento, es necesario que sentemos las bases para convertirnos en vigilantes y defensores del medio ambiente, ya que con nuestras acciones en contra de la madre naturaleza, estamos generando un cambio climático, que nos afecta. Esto lo veremos reflejado con el Fenómeno del Niño, que hará más larga la temporada seca, lo que genera el incremento de los costos de producción, menos áreas sembradas de productos de consumo masivo y el incremento en el precio de los alimentos, que hará más difícil que los panameños puedan consumir saludablemente.



Sembremos esperanza en un mundo mejor, eduquemos a nuestros niños y a las nuevas generaciones sobre la importancia de los Derechos del Consumidor y especialmente, eduquemos con amor a la naturaleza.

Es por ello, que la ACODECO publica la REVISTA VIGILANTE, con un enfoque educativo y preventivo para orientar e informar a este importante grupo de la población, como son los niños y jóvenes de nuestro país sobre el consumo inteligente y los derechos del consumidor.

ACODECO: logros 2009

una entidad en marcha

Por: Departamento de Educación



Innovación al servicio del consumidor.

La ACODECO, en el 2009, logró superar las expectativas institucionales en las diferentes áreas de atención impulsando proyectos innovadores que promueven la mayor participación de los consumidores, como colaboradores de la entidad, a través de sus quejas y denuncias y su participación en las actividades que lleva adelante la entidad.

Eficiencias en cobros.

Se ha logrado cobrar desde su creación en 1996 la suma de 57 millones de balboas y debido a la eficiencia del Juzgado Ejecutor, se logró realizar 20 secuestros y el cobro de B/300,000.00 balboas, producto de dicha gestión institucional.

Quejas resueltas

Nuestra entidad tiene un alto nivel de devoluciones a beneficio del consumidor, un 75% del total de las quejas resueltas a favor de los consumidores.

Verificaciones de mercado

Las verificaciones de mercado que realizan los Departamentos de Verificación y Metrología de nuestra entidad, limpian y sanean al mercado, generando: transparencia y el pago del consumidor por productos y servicios de calidad, según lo expresado en la etiqueta del envase.

De los productos que fueron objeto del Operativo de Contenido Neto, podemos señalar: piñas en rebanadas envasadas, aceitunas, mayonesa y una amplia gama de productos de la canasta básica familiar.

Los escáner y el precio justo

Nuestra entidad a través del Departamento de Metrología verifica el sistema de escáner de los agentes económicos y si tienen los mismos precios en el área de venta, con los reflejados en la caja registradora, este

operativo obedece a que el precio que informa la estantería en ocasiones, no es el mismo que se cobra en la caja. Previo a las festividades navideñas se realizó una verificación de escáners en tiendas de venta de juguetes, en el cual de 34 locales visitados, 29 no cumplían con tener los mismos precios entre estantería o juguetes y la caja.

Por la transparencia del mercado.

La verificación de los agentes económicos, que se dedican a vender productos para el consumo humano es una de las misiones institucionales de gran importancia, ya que de ella depende la salud y la calidad de vida de los consumidores, es por ello que los operativos nocturnos, son de vital importancia.



En esta área de responsabilidad tenemos que el Departamento de Verificación y Metrología, recorren durante el año casi la totalidad de los agentes comerciales que se dedican a este tipo de actividad y en la temporada alta de compras decembrinas se verificaron 12 supermercados del área metropolitana de los cuales 3 no cumplieron con las obligaciones del proveedor y se logró detectar: 291 productos vencidos, 117 deteriorados y 27 sin fecha de vencimiento, además 632 productos con falta de precios a la vista.

ACODECO ha señalado que será inflexible en contra de los agentes económicos que violen la actual legislación de consumo, ya que la entidad es la encargada de velar por su cumplimiento.

Operativo de Navidad.

1.- Plazas comerciales.

Durante la temporada alta de compras, en el período de fin de año, la ACODECO en compañía del Ministerio de Comercio e Industrias, realizó un operativo sorpresa al Mall Multiplaza Pacific, en donde igual que en Albrook Mall se verificó: la tolerancia de los aceites en las freidoras, el cumplimiento de la Ley de Jubilados, restaurantes que no informan el cobro de propinas; también la aceptación de los billetes de B/.100.00 y B/.50.00; así como el retiro del mercado de productos vencidos, sin fecha de vencimiento y 7 locales comerciales que carecían de precio a la vista.



2.- Módulos de atención a los consumidores.

Es la jornada especial de verificación, en donde la entidad se vuelca a atender a los consumidores en áreas de compras y centros comerciales, se lograron atender 3,981 consumidores, se asesoró a 857 agentes económicos y se levantaron 227 actas, de las cuales 50 fueron por violación a la Ley 45 de 2007.

Se atendieron 156 quejas por un valor de B/.6,300.00 balboas, de las cuales se logró la devolución en efectivo de B/.5.900.00 a los consumidores y una población beneficiada de 41,555 en material educativo.



ACODECO en tribunales

La ACODECO, es la entidad que promueve la protección al consumidor, la libre competencia y la transparencia en el mercado, es por ello, que ha demandado a 71 empresas ante los tribunales de justicia, por la violación a la legislación actual.

Acciones de Competencia

La Dirección de Libre Competencia, ha realizado 78 acciones en esta materia, de las cuales se destacan: investigaciones iniciadas por prácticas monopolísticas absolutas, prácticas monopolísticas relativas, realizadas de oficio, elaboración de notas técnicas, prácticas de diligencias exhibitorias, son parte de las acciones efectuadas.

Guías de competencia.

Se elaboraron cuatro guías de competencia, las cuales tratan de las siguientes materias: la colaboración lícita entre consumidores, para el control de las concentraciones económicas, auditoría de competencia y para el análisis de las conductas verticales.



Fortalecimiento institucional.

La apertura de la nueva agencia regional en Panamá Este, frente al centro comercial La Doña, creación de la línea de denuncias gratuita 130 desde teléfono fijo, dotación de mayores recursos a las oficinas a nivel nacional, incrementando el recurso humano y equipos tecnológicos, constituyen algunas acciones encaminadas a este fin.



Proyectos para el 2010

Entre los proyectos del 2010, figuran la ampliación de cobertura de los servicios de ACODECO a la Provincia de Darién, continuar con la modernización de la institución a través de la digitalización de los expedientes y la interactividad de la página web.

Reglamentar el pago del 25% de las multas cobradas a los agentes económicos a favor de los consumidores que denuncian violaciones a las normas de protección al consumidor.

Que la lata, no nos dé lata

Por: Edilma López
Jefa del Departamento de Metrología

La posibilidad de tener alimentos a mano, aún fuera de temporada y la de utilizar a futuro alimentos en épocas de abundante cosecha, han sido motivo de preocupación para el hombre, para ello ha intentado la utilización de todo tipo de envases, vidrio, cerámica, hierro plástico, etc.

Sin embargo el enlatado ha sido durante el tiempo, el método más utilizado mundialmente. El enlatado requiere de ciertas condiciones primordiales, para garantizar la conservación del producto:

- ✓ Que el recipiente sea hermético, de forma que suponga una eficiente barrera que impida el intercambio de gases y líquidos.
- ✓ Que sea capaz de impedir el paso de microorganismos, y por lo tanto, evitar que el producto enlatado se descomponga.
- ✓ Que resista las altas temperaturas necesarias para su esterilización.
- ✓ Que resista las condiciones de transporte.
- ✓ El revestimiento interno de las latas debe ser tal que garantice la conservación del alimento, sobre todo frutas y legumbres.

En la actualidad, existen más de 30 tipos de revestimientos que son aplicados a las láminas metálicas con máquinas barnizadoras. Estos revestimientos no afectan de manera alguna el sabor ni olor de los productos. Constituyen un aislante entre el producto contenido y el envase metálico. Son atóxicos y evitan la decoloración de los productos.

1. La rigidez del envase, hace que resistan traslados y manipulaciones rudas.

2. Es hermético e inviolable.

3. Conserva los alimentos en forma higiénica.

4. Protege los valores nutritivos de los productos envasados.

5. Conserva los alimentos sin recurrir a la refrigeración.

6. Ofrece al consumidor una selección de productos todo el tiempo.



Desventajas del enlatado

- ⊗ Como consecuencia del mal manejo, el enlatado puede sufrir golpes fuertes, provocando el rompimiento de la capa de barniz, dejando una pequeña superficie de la lámina en contacto con el producto, lo que provocaría la oxidación del alimento.
- ⊗ Los productos con una alta acidez, provocan un efecto corrosivo en el barniz (por ejemplo vinagre), por lo cual debe evitar envasarse en latas.

La ACODECO realiza periódicamente la verificación de estos productos en el mercado nacional, garantizando a los consumidores que los mismos se encuentren en condiciones óptimas.

De ahí que en los productos enlatados se verifica:

- Que cuenten con la fecha de expiración
- Que no se comercialicen productos vencidos
- Que las latas no estén abolladas ni deterioradas
- Que declaren el contenido neto del producto

Es así, como el Departamento de Metrología realizó la verificación del Contenido Neto de algunos productos enlatados, para garantizarle a los consumidores que obtengan el producto por el que pagan. Durante esta labor se verificaron los siguientes productos:

- Guandú
- Piñas en rebanadas

Obteniendo los siguientes resultados: cuadro adjunto.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Verificar que cada lata esté dentro de su período de caducidad y por lo tanto vigente.
- ✓ Verificar que las latas estén limpias y que no presenten escurrimientos.
- ✓ Revisar con cuidado las latas en exhibición, ya que si alguno de sus extremos está deteriorado, existe una alta probabilidad de que haya bacterias, que al generar gas dentro del envase, haga que la lata se infle.
- ✓ No comprar latas golpeadas, ya que es posible que el barniz interior se haya roto o agrietado provocando alteraciones en el olor, sabor y color del alimento.
- ✓ Revisar que las latas no estén oxidadas.

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA
VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO DE PRODUCTOS PRE EMPACADOS
 Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT 3-421-98

N°	FECHA	ESTABLECIMIENTO	PRODUCTO	MARCA	FABRICANTE O DISTRIB.	Lote (N)	CONTENIDO		CONTENIDO COMPROBADO	RESULTADOS	
							LEGAL	CONTENIDO MINIMO PERMITIDO		LOTES	
										EN g	EN g
						3100				23	3
1	01/12/09	S/M REY 12 DE OCTUBRE	GUANDÚ CON COCO	REY	CREDIREY	148	425 425	412.25 412.25	451.17 433.27	X	
2	01/12/09	S/M REY 12 DE OCTUBRE	GUANDÚ	REY	CREDIREY	360	425 425	412.25 412.25	441.22 432.33	X	
3	01/12/09	S/M REY 12 DE OCTUBRE	GUANDÚ	AMAPOLA	H. TZANETATOS	25	425 425	412.25 412.25	448.23 427.68	X	
4	01/12/09	S/M REY 12 DE OCTUBRE	GUANDÚ	DEL MONTE	DICARINA	143	270 270	261.00 261.00	276.94 357.62	X	
5	01/12/09	S/M REY 12 DE OCTUBRE	PIÑA EN REBANADAS	ROLAND	HERMANOS ZAKAY	45	226 226	217.00 217.00	239.58 270.26	X	
6	01/12/09	S/M REY 12 DE OCTUBRE	PIÑA EN REBANADAS	BLUE RIDGE	PROLUXSA	29	195 195	186.23 186.23	180.86 220.99		X
7	01/12/09	S/M REY 12 DE OCTUBRE	PIÑA EN REBANADAS	DOLE	FELIPE MOTTA	74	567.00 567.00	552.00 552.00	598.54 567.21	X	
8	01/12/09	S/M REY 12 DE OCTUBRE	PIÑA EN REB.	LIBERTY GOLD	H. TZANETATOS	27	227.00 227.00	218.00 218.00	245.86 255.51	X	
9	01/12/09	S/M REY 12 DE OCTUBRE	PIÑA EN REBANADAS	MONARCH	TAGAROPULOS	81	337 337	326.89 326.89	348.53 364.95	X	
10	02/12/09	S/M 99 EL DORADO	GUANDÚ	MI FAMILIA	IMPORTADORA RICAMAR	99	425 425	412.25 412.25	432.59 446.04	X	
11	02/12/09	S/M 99 EL DORADO	GUANDÚ CON COCO	MI FAMILIA	IMPORTADORA RICAMAR	337	425 425	412.25 412.25	438.43 458.10	X	
12	02/12/09	S/M 99 EL DORADO	PIÑA EN REBANADAS	PROLUXSA	PROLUXSA	24	336 336	325.92 325.92	274.21 322.95		X
13	02/12/09	S/M 99 EL DORADO	PIÑA EN REBANADAS	LIBBY'S	IMPORTADORA RICAMAR	19	565 565	550.00 550.00	600.86 611.10	X	
14	02/12/09	S/M 99 EL DORADO	PIÑA EN REBANADAS	MT. DIABLO	MEDIMEX	24	567 567	552.00 552.00	593.90 586.15	X	
15	02/12/09	S/M 99 EL DORADO	PIÑA EN REB.	SPRINGFIELD	IMPORTADORA RICAMAR	15	567 567	552.00 552.00	583.15 588.27	X	
16	02/12/09	S/M 99 EL DORADO	PIÑA EN REBANADAS	DEL MONTE	IMPORTADORA RICAMAR	44	439 439	425.83 425.83	463.27 443.52	X	
17	02/12/09	S/M EL FUERTE	GUANDÚ CON COCO	TAMEK	EL FUERTE	180	425 425	412.25 412.25	467.64 427.43	X	
18	02/12/09	S/M EL FUERTE	GUANDÚ	TAMEK	EL FUERTE	900	425 425	412.25 412.25	421.63 439.89	X	
19	02/12/09	S/M EL FUERTE	PIÑA EN REBANADAS (*)	FLOR DE CALIFORNIA	MEDIMEX	24	224 224	215.00 215.00	145.62 161.56		X
20	03/12/09	S/M XTRA LOS PUEBLOS	PIÑA EN REBANADAS	COSECHA DE MI TIERRA	DISTRIBUIDORA LOS PUEBLOS, S.A.	32	425 425	412.25 412.25	442.62 417.02	X	
21	03/12/09	S/M XTRA LOS PUEBLOS	PIÑA EN REBANADAS	GOYA	PROLUXSA	34	565 565	550.00 550.00	592.96 616.56	X	
22	03/12/09	S/M XTRA LOS PUEBLOS	PIÑA EN REBANADAS	CELORRIO	EURO PAN	14	340 340	329.80 329.80	395.22 351.86	X	
23	03/12/09	S/M XTRA LOS PUEBLOS	GUANDULES	GOYA	PROLUXSA	95	425 425	412.25 412.25	455.11 439.80	X	
24	03/12/09	S/M XTRA LOS PUEBLOS	GUANDÚ CON COCO	XTRA	DISTRIBUIDORA LOS PUEBLOS, S.A.	128	425 425	412.25 412.25	464.14 427.81	X	
25	03/12/09	S/M XTRA LOS PUEBLOS	GUANDÚ	XTRA	DISTRIBUIDORA LOS PUEBLOS, S.A.	135	425 425	412.25 412.25	446.63 440.43	X	
26	04/12/09	S/M RIBA SMITH TRANSISTMICA	GUANDÚ	NAVELLA	RIBA SMITH, S.A.	64	425 425	412.25 412.25	445.19 429.55	X	

(*) Este producto presenta una información en el etiquetado que puede inducir a error. NET WEIGHT 8 OZ (224 g) DRAINED WEIGHT 8 OZ (140 g)

Semana Nacional de Protección al Consumidor

Por: Rosario M. Méndez
Abogada de la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission en inglés) de los Estados Unidos de América



Your ticket to
National Consumer
Protection Week 2010
March 7-13

La educación del consumidor es un acto de sensatez que siempre tiene valor. En los Estados Unidos este año se celebra la Semana Nacional de Protección del Consumidor (NCPW, por sus siglas en inglés) entre el 7 y el 13 de marzo del 2010. La campaña del 2010 se titula “Dólares y Sensatez: Apta para Todo Público” y resalta la importancia que tiene la educación del consumidor en todas las etapas de la vida – desde la escuela primaria hasta el retiro.

Los participantes de la Semana Nacional de Protección del Consumidor están promoviendo la difusión de recursos gratuitos para ayudar a las personas a proteger su privacidad, administrar su dinero y las deudas, evitar el robo de identidad, comprender cómo funciona el crédito y las hipotecas y a mantenerse alejados de fraudes y estafas. Además, los participantes de la Semana Nacional de Protección del Consumidor están transmitiendo el mensaje a los niños utilizando sitios Web, videos y juegos diseñados para la audiencia infantil. Usted puede

aprovechar los recursos gratuitos que se ofrecen en www.consumer.gov/ncpw.

Este año por primera vez el sitio web de NCPW incluye un blog. Acceda este blog para obtener estupendas recomendaciones y para conectarse con expertos en protección del consumidor. Además del blog el sitio web incluye materiales disponibles en la sección “Herramientas” para ayudar a organizaciones comunitarias y grupos sin fines de lucro a promover la Semana Nacional de Protección del Consumidor 2010 dentro de sus comunidades. El sitio web www.consumer.gov/ncpw también destaca los mejores recursos de las agencias gubernamentales federales, estatales y locales de los Estados Unidos y las organizaciones que abogan en defensa de los consumidores. Usted también se puede unir a la celebración de la Semana Nacional de Protección del Consumidor. Visite www.consumer.gov/ncpw y encontrará más información y recursos gratis.

Conciencia crítica



Por: Héctor González
Departamento de Educación

En todas nuestras actividades y relaciones interpersonales existen deberes y derechos. Deberes de los padres hacia los hijos como vestirlos, educarlos, etc., derechos de los ciudadanos como el sufragio, la libre circulación por el territorio nacional, la libertad de ideas y asociación, etc. Sin embargo, estamos más conscientes de nuestros derechos que de los deberes. Todo derecho conlleva un deber y viceversa. Y esto ha sido así desde que el hombre vive en sociedad.

La conciencia crítica en estos últimos tiempos ya no es una cuestión de opinión moral o política. Es un asunto que nos involucra a todos. Las instituciones tienen que cumplir su cometido y así debemos exigirlo, pero no olvidemos que tenemos a nuestra disposición medios de intervención que pueden tener una influencia directa

sobre los centros del poder económico. Esta posibilidad no deriva de derechos particulares garantizados por la ley sino de la voluntad de vivir de forma responsable en lo cotidiano como el trabajo, el ahorro y sobretodo el consumo.

La ACODECO, desde su fundación ha mantenido una agresiva campaña en todo el país, para que las personas conozcan sus deberes y derechos. En cuanto a la conciencia crítica resaltamos que es fundamental que el consumidor esté atento a lo que suceda a su alrededor.

Debemos convertirnos en consumidores vigilantes y estar alerta para detectar a todos aquellos agentes económicos que cometan faltas contra la colectividad como: vender productos vencidos, la falta de precios a la vista, mercancía de dudosa procedencia, incumplimiento en los descuentos a los jubilados, pensionados y personas de la tercera y cuarta edad, todo ello se da en la medida que conozcamos nuestros derechos y cumplamos con nuestros deberes.

Debemos ser amantes de la naturaleza, no permitir que ensucien nuestras playas, que arrojen aparatos viejos a las quebradas, que el aire que respiramos se vea contaminado, que el agua que tomamos esté llena de impurezas, y si eso ocurre ¡ HAGA LA DENUNCIA! a la ACO-DECO. Hagamos que la conciencia crítica trabaje para el bien de todos.

Cuidar los alimentos, *También en vacaciones.*

Por: Rafael Carles



Una de las mayores preocupaciones que afecta al turismo está relacionada con la inocuidad de alimentos. La expansión de las actividades turísticas en lugares no tradicionales provoca la instalación de locales de preparación de comidas no permanentes y a veces precarias. La calidad de las comidas y del agua, los hábitos alimenticios, la selección de los locales donde se consume el alimento, los procedimientos de manipulación y conservación de los alimentos y la higiene propia de las personas, son factores de riesgo de importancia para la producción de enfermedades transmitidas por los alimentos (ETA).

La comida en el campamento

Acampar es una manera entretenida de conocer nuevos lugares y ahorrar dinero en alojamiento. Pero la planificación de un campamento requiere de ciertos cuidados para que nuestra salud no corra ningún tipo de peligro.

Consejos:

- Antes de preparar una comida, limpiar las mesadas, asadores, piletas y demás sitios donde apoyes los alimentos. Esto es importante para evitar todo tipo de contaminación.
- Refrigerar lo más pronto posible los alimentos cocinados y los que son perecederos, preferentemente bajo los cinco grados centígrados.
- Debemos revisar la disponibilidad de un sistema con suministro de agua potable, en caso contrario el agua que va a consumirse deberá potabilizarse.
- Mantener la comida en recipientes cerrados y cocinar completamente los alimentos, especialmente carnes, pollos, huevos y pescados.
- Guardar en recipientes separados los alimentos crudos y los que ya fueron cocinados.
- Comer los alimentos inmediatamente después de cocinarlos evita la proliferación de microbios.
- Evita trasladar alimentos perecederos que no vas a consumir inmediatamente.

Sugerencias para los viajeros:

- Recuerde lavarse las manos antes de comer.
- Asegúrese que la comida que le sirvan esté bien cocida y caliente
- No seleccione alimentos crudos, salvo las frutas y verduras que puedan pelarse, y de éstas sólo las que tienen piel integra.
- No escoja alimentos que hayan estado a temperatura ambiente por más de cuatro horas, ya que representan uno de los mayores riesgos de contraer una ETA (enfermedad transmitida por los alimentos).
- No compre alimentos sin etiqueta que identifique al productor y la fecha de vencimiento.
- La leche debe consumirse pasteurizada o en su defecto hervida.
- Los helados de procedencia dudosa son de riesgo, evítalos.
- No agregues hielo a tus bebidas, a menos que estés seguro que se ha hecho con agua potable.
- Cuando no estés seguro de la potabilidad del agua para beber, hervir o desinfectar con tabletas desinfectantes que se pueden obtener en las farmacias.



¡Compártelo!

Tarjetas de crédito

Ley 81 de 31 de diciembre de 2009

Por: Johana Fuentes

Dirección de Protección al Consumidor

A partir del 31 de diciembre de 2009, comenzó a regir la Ley 81, la cual regula el negocio de las tarjetas de crédito y otras tarjetas de financiamiento, con el fin de garantizar al consumidor sus derechos.

Esta Ley establece que será la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), la entidad encargada de atender las reclamaciones sobre tarjetas de crédito y otras tarjetas de financiamiento, cuando las mismas no sean expedidas por un banco.

- Entre las atribuciones que se le otorga a la ACODECO, podemos mencionar las siguientes:
Revisar los contratos modelo que el emisor utilice, siempre que el mismo no sea una entidad bancaria.
- Imponer sanción económica al emisor, en caso de que el tarjetahabiente se exceda del límite de su tarjeta de crédito y lo mismo no se encuentre pactado.
- La ACODECO podrá según la gravedad de las faltas y la reincidencia aplicar multas individuales, inclusive cancelar la autorización para operar tarjetas de crédito en caso de no ser entidades bancarias.

Una de las medidas más relevantes que establece la Ley 81 de 2009, es que crea un sistema para establecer límites máximos de endeudamiento para el tarjetahabiente, teniendo en cuenta su ingreso mensual, el cual no permite que la cuantía de su tarjeta sea superior a una cantidad igual a tres veces el ingreso mensual.

Además de establecer competencia y obligaciones al emisor de la tarjeta de crédito, se crean derechos a los tarjetahabientes, entre los cuales podemos mencionar:

- ✓ El contrato de tarjeta de crédito surtirá efecto a partir de que el tarjetahabiente suscriba el contrato; reciba la tarjeta y tenga acceso a utilizarla. No podrá cobrar sumas por tarjetas que no han sido recibidas o que aún cuando la tenga, el tarjetahabiente no la pueda utilizar.
- ✓ La tasa de interés nominal no podrá variarse durante el primer año de vigencia del contrato, con posterioridad podrá ser modificada mediante aviso previo en el estado de cuenta, con por lo menos, 30 días de anticipación.
- ✓ El tarjetahabiente podrá dar por terminado el contrato personalmente en las oficinas de la empresa, o mediante comunicación, por escrito o por las vías tecnológicas, que el emisor ponga a su disposición.

- ✓ Se establece un término para objetar el estado de cuenta. Si usted no está de acuerdo con alguna transacción, contará con un plazo de 7 días hábiles para presentar reclamo. La Entidad deberá entregarle constancia de recibido y atender la reclamación en un plazo de 7 días hábiles. En caso de no tener respuesta en el plazo indicado, se entenderá que la reclamación ha sido acogida de manera satisfactoria para el tarjetahabiente.
- ✓ El cargo por exceder el límite de crédito, solamente podrá aplicarse una vez por mes, calculado de cierre a cierre, independientemente de las veces que se haya excedido el límite, y siempre que haya sido autorizado el exceso por el tarjetahabiente. No se computará como parte del exceso, los cargos por interés, mora, membresía o cualquier otro.
- ✓ En caso que el consumidor notifique y compruebe que no puede seguir pagando, solamente se le podrá cobrar cargos y recargos hasta por 3 meses.
- ✓ El cargo por morosidad no podrá ser superior al monto de la morosidad que lo origina y constituirá un porcentaje específico; además, se podrá cobrar en caso de haber sido autorizado expresamente.
- ✓ La tasa de interés deberá indicarse en forma clara e inequívoca en los estados de cuenta, en los documentos contractuales y cuando el tarjetahabiente solicite dicha información.
- ✓ Cuando el tarjetahabiente realice sus pagos en efectivo para abonar el saldo adeudado de su tarjeta de crédito o financiamiento, la suma pagada deberá imputarse el mismo día de pago.
- ✓ El emisor no podrá cobrar al tarjetahabiente el costo de la póliza de seguro sobre su vida, fraude u otros riesgos, salvo que en documento anexo al contrato el tarjetahabiente lo acepte con su firma.

Es muy importante que para el tarjetahabiente, que desee que la Ley 81 de 2009, le sea aplicable a su contrato, debe comunicarlo por escrito, al banco o la entidad emisora, de lo contrario sólo se le aplicará a los contratos realizados después del 31 de diciembre de 2009.

--- Fuente de Salud --- Los jugos naturales

Todo lo que necesitamos se encuentra en un vaso de jugo

Por: Rafael Carles



¿Recuerdas tu última gripe? Para combatirla tomabas unos medicamentos demoledores; como te provocaban dolor de cabeza, lo combatías con analgésicos; como te atacaban el estómago, lo defendías con antiácidos que resultaron incompatibles con los antihistamínicos para tu alergia y los antiinflamatorios para tus muelas. Al final todo ello te puso los nervios de punta y tuviste que tomar calmantes, cerrando un círculo de enfermedad, dolor y sufrimiento.

¿Te parece un cuadro tan dramático que resulta burlesco? Sí, pero posible en un momento dado. Nunca te diremos que no consultes al médico en caso de necesidad. Pero sí que ataques los problemas de salud con jugos y remedios naturales que llevan siglos demostrando su eficacia.

Por todos es conocido que los jugos de frutas y verduras contienen sustancias nutritivas concentradas que proporcionan al organismo las vitaminas y los minerales que necesita para mantenerse sano.

En muchos artículos científicos se ha documentado de manera perfecta que una dieta fundamentada en ellos, puede ayudar a sanar de una grave enfermedad y además afirman que incluir los jugos en la alimentación mejora el sistema cardiovascular, aumenta el rendimiento físico, baja la presión sanguínea, favorece el sueño por la noche e incrementa la energía.

Fácil asimilación.

Una de las ventajas fundamentales de la ingesta de jugos es que cuando se toman se elimina el proceso digestivo: la extracción del líquido de las fibras. Al comer hortalizas y frutas frescas, el cuerpo extrae de la fibra en forma de líquido lo que necesita. La licuadora ahorra trabajo al organismo, ya que separa el jugo de las fibras, de manera que el cuerpo recibe la máxima cantidad de sustancias nutritivas en pocos minutos.

Un aspecto importante es que el jugo que se extrae de la licuadora es diferente del envasado que se vende en los supermercados, ya sea concentrado o no. En primer lugar, es absolutamente fresco, lo cual es primordial dado que las sustancias nutritivas pierden muchas de sus propiedades al poco tiempo de haberse licuado. Además, el jugo natural no está pasteurizado, esto es, cocinado, por lo que conserva vivas todas las células básicas para la salud. Por último, los jugos naturales son puros, sin aditivos ni preservantes, sin azúcar, colorantes u otras sustancias químicas extrañas y nocivas para la salud.

Los alimentos frescos, no cocinados, ayudan al cuerpo a eliminar toxinas y le permiten renovar fuerzas y energías; hacen que la piel se mantenga tersa, el cabello brillante, el aliento fresco y que todo el organismo esté bien regulado; los resfriados y las gripes disminuyen; los dientes son menos propensos a las caries y las encías a sangrar. Pero eso no es todo, algunas investigaciones han demostrado que el betacaroteno - una sustancia presente en algunas hortalizas - es esencial para la prevención de muchas enfermedades, ya que actúa como antioxidante y neutraliza las moléculas perjudiciales conocidas como radicales libres. De este modo, protege las características genéticas de cada célula, lo cual se traduce en una menor posibilidad de que se desarrollen tumores malignos. Algunas verduras con betacaroteno son las zanahoria, el repollo, la coliflor, espinacas, coles y berro.

Jugos de hortalizas

Cuando una persona adquiere una licuadora lo primero que suele hacer es prepararse un jugo de frutas. Ciertamente, no hay nada más sabroso que un jugo de manzana recién exprimido. Ahora bien, existen unas cuantas razones que aconsejan que los jugos se hagan sobre todo mezclando las hortalizas con las frutas.

En primer lugar, las hortalizas son más difíciles de digerir cuando se ingieren enteras. Son más pesadas y se descomponen con mayor lentitud que las frutas. Por otro lado, las verduras son los pilares de la vida, las responsables de que los músculos, los tejidos, las glándulas y los órganos se mantengan fuertes y sanos. Al tomar jugos de hortalizas, el cuerpo recibe casi el 100% de los nutrientes que contienen. Por último, las frutas contienen mucha pectina, que ayuda a la digestión y regula el funcionamiento del organismo. La pectina se absorbe mejor cuando se come en combinación con una hortaliza.

“25 recomendaciones”

Que usted debe saber en este retorno a clases

Departamento de Educación

Al seleccionar el Colegio o Escuela particular:

1. Elija conscientemente el más adecuado para sus hijos, recuerde que no necesariamente el más costoso es el mejor. Hágalo con tiempo. Recuerde que el proceso de matrícula empieza en septiembre del año anterior.

2. Lea detenidamente el contrato, los reglamentos y el plan académico. Observe el tipo de educación y formación que recibirá su hijo. Por ejemplo: Si usted desea que su hijo hable inglés, investigue cuántas horas se imparten a la semana, qué libros de texto utilizan, el método, etc.

3. Investigue cuáles son los más cercanos a su domicilio o lugar de trabajo. Esto le puede representar un gran ahorro en el transporte de sus hijos y le permitirá a ellos tener más tiempo para dormir, estudiar y sobre todo compartir con usted.

4. Procure matricular a sus hijos en la misma escuela. Esto le representará un ahorro casi del 50% o más en compra de útiles escolares, cada año.

5. Observe detenidamente el costo de la matrícula anual y los pagos mensuales y confróntelo con el ingreso familiar. Además tome en cuenta otros gastos propios como actividades altruistas, deportivas y culturales que realiza el colegio.



6. Verifique la infraestructura del colegio y determine si es seguro para su hijo o hija. Tome en cuenta además otros aspectos, como: si el colegio cuenta con laboratorios o áreas deportivas, tal vez su hijo sea el próximo Mariano Rivera y su hija la próxima Eyleen Coparropa, no les limite esa posibilidad.

7. Investigue los antecedentes, si existen, de la Asociación de Padres de familia, observe los logros y desaciertos, tal vez sea usted la persona que requieren para transformar este tipo de agrupaciones, que si bien en su gran mayoría contribuyen a favorecer la educación de sus hijos, también, en pocas ocasiones y lamentablemente como cualquier gremio, pueden convertirse en grupos con intereses netamente egoístas alejados de todo interés común.

8. Recuerde que las mensualidades no podrán ser incrementadas durante el ciclo escolar, a menos que éstas se acuerden con la mayoría de los padres de familia. Si existe algún incremento para el próximo año escolar, éste debe ser avisado con suficiente tiempo a fin de que les permita a los padres matricular a sus hijos en otra escuela.

9. Es importante que investigue si el colegio formará a sus hijos en valores o únicamente se limitará a enseñar conceptos académicos, dejando en sus manos la formación más importante para su hijo.

Al comprar los útiles escolares:

10. Pida la lista de útiles escolares con suficiente anticipación y compárela con la que establece la exoneración del pago del impuesto de 5% (ITBMS).

11. Compre los útiles escolares con tiempo, así podrá comparar los precios y aprovechar las ofertas.

12. Ni la escuela, ni los maestros pueden condicionar o exigir la compra de útiles escolares a determinadas marcas o lugares de compra.

13. Intercambie libros, uniformes y demás útiles escolares en buen estado, la reutilización de estos le representará un gran ahorro.

14. Al comprar los uniformes, tome en cuenta que su hijo(a) irá creciendo, de ahí que al comprar las faldas o pantalones escójalos un poco largos para irlos ajustando a su medida.

15. Procure siempre llevar a su hijo(a) a medirse los uniformes y calzado escolar.

16. Tome en cuenta nuestro clima, demasiado calor al inicio y mucha lluvia al final, de ahí que recomendamos zapatos con suela sintética y bolsas resistentes e impermeables.

17. Procure no llenar la bolsa con demasiado peso para su hijo(a), más aún si llevará la misma sobre su espalda, esto puede acarrear problemas musculares en el área de la espalda. También puede optar por comprar las bolsas con ruedas dependiendo que se ajusta más a su necesidad.

18. No se deje deslumbrar por las marcas, por lo general son costosas. Recuérdelo sobre todo cuando compre las zapatillas de educación física.

19. En la medida que conserve los uniformes ahorrará mucho dinero. Si el uniforme no está sucio cuélguelo en un gancho, preferiblemente en un lugar ventilado. No los exponga al sol intenso por mucho tiempo, esto lo decolora.



Otros aspectos importantes:

20. Fomente el hábito del ahorro. Cómprele una alcancía o participe con su hijo (a) de los ahorros escolares. No importa la suma que llegue a ahorrar finalmente, lo importante es que aprenda a ser constante.

21. Enséñele y permítale administrar sus propios recursos. En vez de darle dinero diariamente, entréguele una suma semanal. Esto lo hará ser previsor en sus gastos.

22. La merienda o lonchera que su hijo (a) lleve al colegio no debe contener cualquier alimento elegido de apuro, recuerde que un buen refrigerio debe combinar alimentos que aporten proteínas, vitaminas, minerales y sobre todo, energía.

23. No permita que su hijo (a) vea tanta televisión. Su prolongada exposición afecta su rendimiento escolar y además le resta un valioso tiempo libre.



24. Organice el tiempo que pasará su hijo (a) fuera de la escuela, principalmente involúcrese usted e invierta parte del presupuesto familiar en el pago de actividades complementarias, sin atiborrar o abrumar con excesos.

25. Comparta con su hijo (a) la mayor parte del tiempo. Dialogue amorosamente, es decir, sin imposiciones o amenazas. No haga preguntas frías, tales como ¿cómo te fue hoy? o cuestionadoras ¿Espero que no te tengan de congo? Pregúntele ¿que opina?, ¿qué piensas?, ¿qué le gusta? Recuerde cuando usted tenía esa edad ¿qué pensaba? ¿qué problemas tenía? lo más seguro es que su hijo (a) también tenga esos pensamientos y esos problemas y necesite hablar con alguien, ese alguien es USTED.

"EL MEJOR LEGADO QUE PODEMOS DEJARLE A NUESTROS HIJOS, ES LA EDUCACIÓN".

Formando buenos hábitos de alimentación.

Por: Denis de Araúz - Departamento de Educación



La alimentación debe cuidarse mucho durante la infancia y la adolescencia, debido a que son etapas de crecimiento y desarrollo, ya que está caracterizada por las grandes necesidades energéticas de los pequeños.

El hábito de comer cinco veces al día debe implementarse lo antes posible, y, el mejor momento puede ser cuando el infante está aprendiendo a distinguir los sabores de sus primeros alimentos, debido a que esto contribuye a la obtención de una alimentación saludable y equilibrada, evitando así una sensación de hambre y desequilibrio alimentario.

Los nutricionistas recomiendan no saltarse las cinco comidas: el desayuno, la merienda matutina, el almuerzo, la merienda vespertina y la cena, pero ponen mucho más énfasis en que durante la infancia y la adolescencia este es un requisito indispensable para su buen desarrollo y crecimiento.

Un buen desayuno es la comida más importante del día, ya que le permite a los niños (as) y adolescentes tener un buen rendimiento escolar, proporcionándoles la energía necesaria para poder desarrollar las funciones cognitivas propias de las actividades académicas que ellos realizan.

Si bien es cierto que con las prisas en las mañanas, el desayuno está perdiendo su importancia, no es menos cierto que podemos recuperarlo, y para ello, los padres debemos poner el ejemplo en el hogar, uno de ellos puede ser orientar a los niños y niñas a preparar la mesa del desayuno, situación que les permitirá colaborar y en esa forma se verán motivados a tomarlo después. Este ejercicio puede practicarse los sábados y domingos, que son los días apropiados para ello. Otro ejemplo es desayunar en la mesa y en familia, y así se estará promoviendo el valor de compartir en el hogar desde temprano, antes de que cada quien salga a cumplir con sus responsabilidades.

Este es un momento de enseñanza-aprendizaje para toda la familia: comer saludablemente.

Hacer de la comida un hábito familiar, además aporta otras connotaciones positivas, ya que cada vez son menos los momentos que las familias disfrutan juntas.

Las frutas y vegetales deben ser integradas paulatinamente a la alimentación diaria, es decir como parte de las cinco comidas del día, por las siguientes razones:

- Contienen poca grasa y sodio, además tienen buen sabor.
- Reducen el riesgo de sufrir enfermedades cardíacas, contraer cáncer de mama, próstata, derrame cerebral y otras enfermedades colaterales.
- Evitan aumentar de peso.
- Ayudan a tener más energía.
- Coadyuvan a sentirse mejor consigo mismo (a).

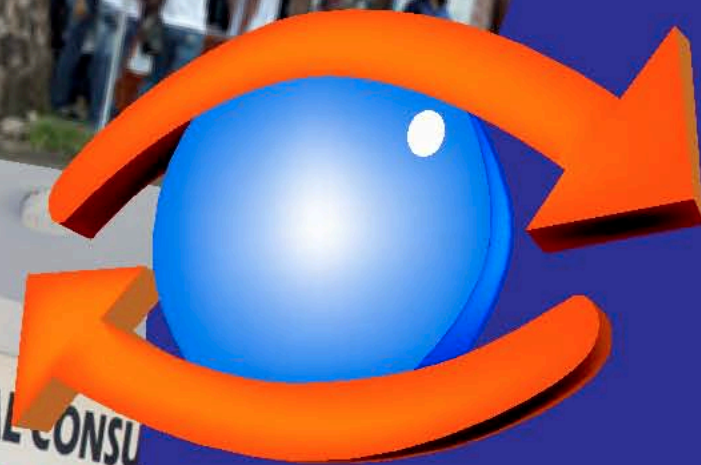
Una alimentación saludable requiere, en muchos casos de una educación nutricional que debe promoverse desde la infancia en el núcleo familiar y esto debido a los hábitos adquiridos en ella, son fundamentales para una correcta alimentación en la adolescencia y así prevenir enfermedades vinculadas a los trastornos alimenticios (bulimia, anorexia, ortorexia).

Los efectos positivos o negativos del consumo de alimentos saludables tarde o temprano tendrán repercusión en la salud de las personas; sin embargo, pareciera contradictorio observar como una gran parte de la población mundial sufre las consecuencias de una malnutrición y la otra parte de la población está sobrealimentada y sufre a su vez enfermedades debidas al exceso de alimentos.

Hoy día la alimentación está influenciada por factores socioeconómicos y saludables; empero, no es menos cierto que la formación de buenos hábitos alimenticios es un excelente instrumento para prevenir enfermedades y promover la buena salud en la población. La mejor forma de lograr un estado nutricional adecuado, es incorporar una amplia variedad de alimentos a nuestra dieta diaria.

ACODECOTour

Si quieres conocer
nuestra institución
y lo que hacemos,
la mejor forma es
ACODECOTour.



 **ATENCIÓN AL CONSUMIDOR**
AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA **Línea Caliente 510-1300**

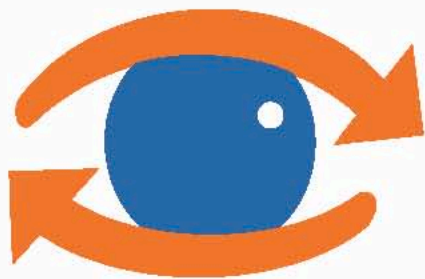
Una nueva alternativa
de gira institucional,
visite nuestro web site:
www.acodeco.gob.pa

Línea directa del consumidor

510-1300



¡Un Consumidor informado tiene poder!



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
ACODECO

15 de marzo

“Día Mundial de los Derechos del Consumidor”

*Por una alimentación saludable
consume frutas y vegetales
diariamente.*



*Prepare la lonchera de sus niños y niñas,
con alimentos que contribuyan
a su crecimiento y desarrollo.*

Panamá:	510-1300	Herrera:	996-5623
Colón:	475-0600	Los Santos:	994-1791
Veraguas:	998-4302	Bocas del Toro:	758-5395
Chiriquí:	775-2536	Pmá. Este:	295-6913
Coclé:	997-9423	Pmá. Oeste:	253-1295

Línea Directa del Consumidor: 130/ 510-1300

“Un consumidor informado tiene poder”

www.acodeco.gob.pa

quejas@acodeco.gob.pa