



AUTORIDAD
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

MEMORIA 2008



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.

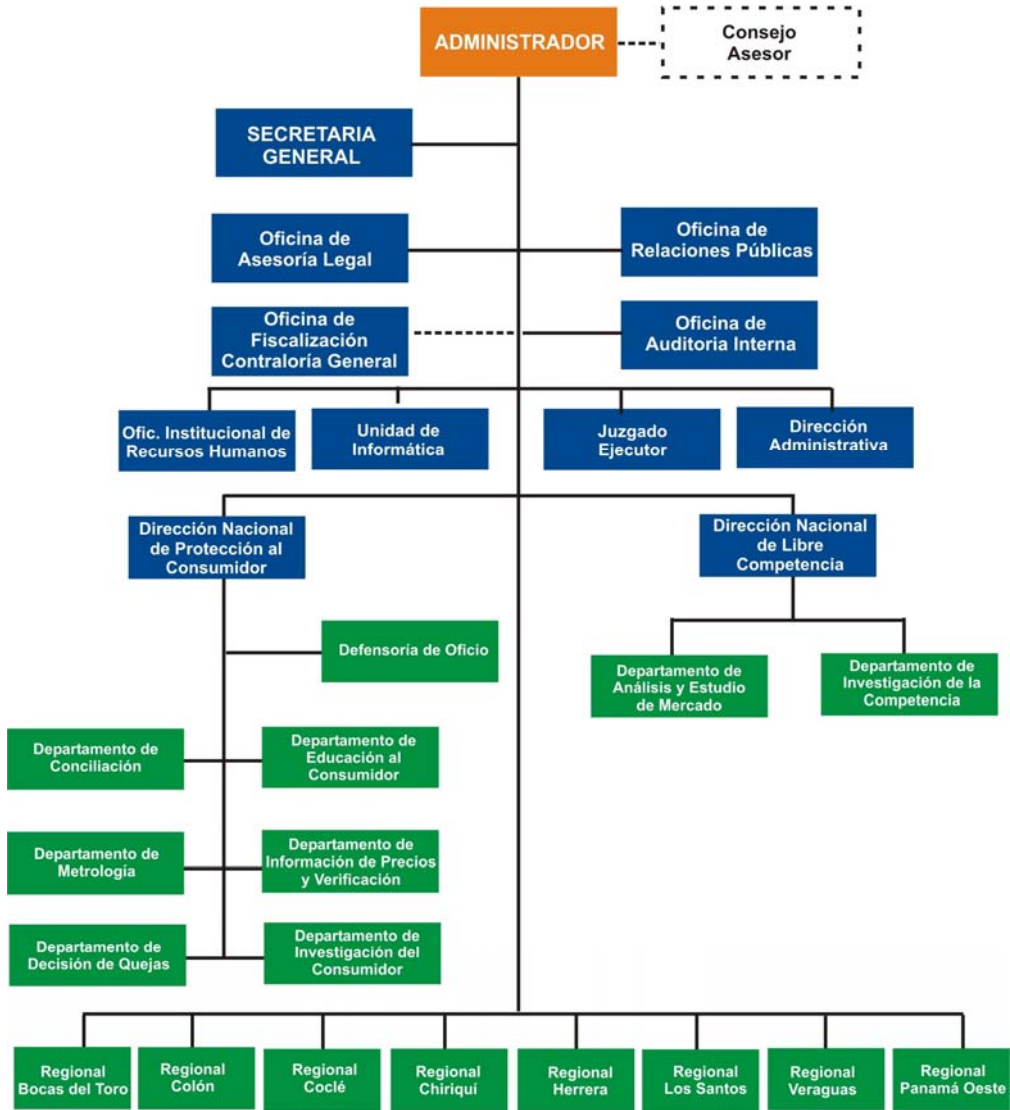
MISION

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

VISION

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

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL





**Excelentísimo Señor Martín Torrijos Espino
Presidente de la República**



Pedro Martín Meilán Núñez
Administrador General

Niveles Estructurales
Nivel Político Directivo

Pedro Martín Meilán Núñez
Administrador General

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

Humberto Castillo
Director Administrativo

Hilset M. Quintero M.
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

Yaribel Ruíz
Jefa de Auditoría de la Contraloría

Yadira Almario
Jefa de Auditoría Interna

Coordinación de las Regionales

José Carrizo
Coordinador de Regionales

Administradores Regionales

Milagros Navarro
Bocas del Toro

Dayan Pérez, a.i.
Coclé

Apolonio Acosta
Colón

Alexis Ortega
Chiriquí

Víctor Shailer, a.i.
Herrera

Aoriana Cedeño
Los Santos

Rolando Murgas
Veraguas

Rogelio Vásquez
Panamá Oeste

Panamá, 1 de marzo de 2009.

Honorable Diputado
Presidente
Raúl Rodríguez
Asamblea Nacional
E. S. D.

Atendiendo lo establecido en nuestra Constitución Política, presento a consideración de la Honorable Asamblea Nacional de Diputados, el informe anual de la ACODECO de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, correspondiente al año 2008.

Me permito exponer en el presente informe las actividades y logros que la ACODECO ha desarrollado en el 2008.

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

Atentamente,

Pedro Martín Meilán Nuñez
Administrador General

INTRODUCCIÓN

En el presente Informe Anual de la ACODECO de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), correspondiente al año 2008, queremos dar cuenta de la labor realizada por esta institución, responsable de la defensa de los derechos de los consumidores y asegurar el proceso de libre competencia económica, conforme a lo establecido en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

El objetivo fundamental de la ACODECO consiste en preservar los derechos del consumidor y la promoción y defensa de la competencia.

Para tutelar nuestro principal objetivo el cual radica en proteger el interés superior del consumidor, se determinó la necesidad de realizar cambios tanto en materia de políticas de protección al consumidor como en defensa de la competencia.

Con la aprobación de la nueva ley se registraron incrementos sustanciales con relación a las sanciones que esta Autoridad puede aplicar, siendo el máximo de B/. 25,000.00 en temas relacionados con la protección al consumidor, pudiéndose aumentar hasta B/. 50,000.00 si se comprueba que la falta puede afectar la salud humana. Para los casos en que no exista una sanción específica, la ACODECO podrá multar hasta con B/. 10,000.00 a los agentes económicos, mientras que para los casos de las prácticas monopolísticas absolutas la multa máxima era de B/. 100,000.00 y ahora puede llegar hasta B/. 1,000,000.00, mientras que para el caso de las prácticas monopolísticas relativas la multa máxima permitida era de B/. 50,000.00 y ahora puede llegar a B/. 250,00.00.

Por otro lado, el monto total del valor de los bienes en quejas resueltas por la ACODECO para el período 2006 al 2008 fue por 38 millones de balboas.

I. ACTIVIDADES EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

A. ACTIVIDADES DE OFICIO

1. EDUCACIÓN

1.1 CONSULTAS EDUCATIVAS

Tanto en nuestra sede en la ciudad de Panamá, como a nivel nacional, se registraron durante el año 2008 un total de 8,077 consultas, duplicando con esta cifra las registradas durante el año 2007. Esto demuestra que cada día, más personas conocen nuestra institución y la labor que realizamos en defensa de sus intereses como consumidores.

Estas consultas, en su mayoría, tienen que ver con la Ley 45 de 2007 (Ley 45) y su aplicación, la Ley 6 de 1987 (Ley 6) sobre beneficios a jubilados, pensionados y de la tercera edad, derechos y deberes de los consumidores y la consulta del fallo sobre cláusulas abusivas.

1.2 CAPACITACIONES

En el 2008 la ACODECO llevó a cabo 356 capacitaciones a nivel nacional, tanto a proveedores de servicios como a consumidores, destacándose las capacitaciones impartidas en los 9 corregimientos del Distrito de San Miguelito, conjuntamente con el apoyo de la Alcaldía y las Juntas Comunales de cada corregimiento. A través de estos programas de capacitación, se ha orientado a un número considerable de ciudadanos sobre los deberes y derechos que tienen como consumidores. Los temas impartidos en estas capacitaciones van desde la Ley 45, la Ley sobre jubilados, pensionados y personas de la tercera edad, las funciones de la ACODECO y presupuesto familiar entre otras.

Escuelas, universidades, instituciones gubernamentales, empresas privadas y grupos organizados de las comunidades también fueron beneficiados con los programas de capacitación impartidos por la ACODECO. Población beneficiada directamente de las capacitaciones a nivel nacional en el año 2008: 12,919 personas.

Cabe destacar que durante el año 2008 en materia de educación al consumidor las oficinas regionales ocuparon un sitio importante, al desarrollar un sinnúmero de actividades de divulgación e incrementaron las capacitaciones y jornadas educativas.

Bocas del Toro, Chiriquí, Coclé, Herrera, Los Santos, Veraguas y Colón, organizaron conferencias en universidades y entidades de estatales, en las cuales el Administrador General de la ACODECO, Pedro M. Meilán participó como orador principal absolviendo interrogantes tanto en materia de protección al consumidor y de libre competencia a los consumidores del interior de la República.

1.3 JORNADAS EDUCATIVAS

A través de acciones que tienen como propósito un contacto directo con los consumidores, se impartieron durante este período 383 jornadas educativas a nivel nacional, en las cuales se

establecen módulos móviles de información en ferias, escuelas, universidades, y centros comerciales donde se le brinda atención a los consumidores en sus consultas, quejas y denuncias y se distribuye material educativo.

Estuvimos presentes en la Feria de La Chorrera, Feria de Tanara en Chepo, Feria de Azuero, Feria Internacional de San José en David, Expo CAPAC, Expo Vivienda Verano, Convivienda, Expo Cámara, Panamá Motor Show, Universidad de Panamá, Universidad Latina, Universidad del Istmo, Jornada de "vuelta a clases" (exoneración del 5% en útiles escolares) y operativo navideño, entre otras.

Además, con la finalidad de estar más cerca de los consumidores, la ACODECO gestionó la instalación de 2 módulos de información permanentes en los centros comerciales con mayor concurrencia de consumidores Albrook Mall y Los Pueblos. Estos módulos ya están abiertos.

1.4 VOLANTEOS DE CANASTA POPULAR

Como parte de las estrategias para llevar la información sobre canasta básica a la población, el Gobierno Nacional a través de la ACODECO, puso en marcha una campaña informativa que consistió en la publicación del costo total asociado al consumo de los 15 productos más sensitivos de la canasta básica, en los diarios de circulación en formato tabloide dándosele el nombre de La Canasta Popular. Además, realizamos 6 jornadas de volanteos en puntos estratégicos de la ciudad capital. En las 6 jornadas de volanteos se repartieron 180,000 volantes de La Canasta Popular y participaron casi todos los funcionarios de la institución.

1.5 MATERIALES EDUCATIVOS

Se rediseñaron todos los materiales educativos existentes y se crearon nuevos con temas como la compra de una nueva vivienda, funciones de la ACODECO, compra de automóviles, consejos para el ahorro energético, entre otros, buscando así mantener informada a la población. Total de materiales educativos distribuidos a nivel nacional durante el 2008: 435,658.

1.6 CAMPAÑA DE CONSEJOS AL CONSUMIDOR

Al igual que en el año 2007, durante el 2008 también se realizó una campaña sobre los derechos de los consumidores por medio de los MUPI o (Muebles Urbanos para Información) en todas las paradas de autobuses de la ciudad capital, para conmemorar el 15 de marzo, Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

1.7 PROGRAMA RADIAL GUÍA DEL CONSUMIDOR

Se logró que la ACODECO realizara 2 programas radiales presentados y producidos por funcionarios de la institución bajo el nombre de "Guía del Consumidor".

Se llevaron a cabo más de 60 programas de "Guía del Consumidor". El programa se transmite los días Lunes de 2:00 p.m. a 2:30 p.m. por Nacional F.M. y Stereo Universidad de 9:00 a.m. a 10:00 a.m.

El programa radial "Guía del Consumidor", se creó con la finalidad de tener un espacio para orientar e informar a los consumidores, en temas importantes como el presupuesto familiar, las encuestas de precios, recomendaciones de compra y la presentación de casos que se han atendido en la ACODECO.

1.8 POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA A NIVEL NACIONAL

La población total beneficiada por los programas de educación al consumidor a nivel nacional durante el 2008 fue de 496,018 personas.

2. VERIFICACION DE MERCADOS

Durante el año 2008, la ACODECO efectuó 7,756 visitas a nivel del área metropolitana, destacando en ellas verificaciones en abarroterías, minisuper, supermercados, kioscos y farmacias. Se visitaron además, otros establecimientos comerciales, tales como restaurantes, almacenes, mueblerías, casas de autorepuestos, electrónicas, etc.

Con respecto al área metropolitana, la totalidad de productos con anomalías fue de 172,595, de los cuales 116,449, estaban sin precio a la vista; 43,346 productos vencidos; 9,681 no tenían fecha de vencimiento y 2,157 que incluyen productos deteriorados, con doble etiquetado y doble precio, etc.

Durante todo el año nuestra presencia fue notoria en los diferentes sectores comerciales del país, incluyendo los operativos nocturnos que se realizaron principalmente en el mes de diciembre.

A partir del año 2007, la ACODECO utilizó las facultades que le otorga la ley para retirar del mercado y destruir productos vencidos y deteriorados, operativos que se realizan periódicamente en el vertedero de Cerro Patacón, con la custodia de la Policía Nacional y la presencia de funcionarios de Auditoría Interna. En el año 2008 se destruyeron 18.37 toneladas de productos decomisados.

Aunque la verificación es sólo una de las tantas funciones de la ACODECO, 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 que todos los bienes y servicios tengan sus precios a la vista y así los consumidores puedan escoger el que más le convenga.

Adicionalmente, el Departamento de Verificación es vigilante del cumplimiento de la Ley de Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera y Cuarta Edad, por lo cual en el año 2008 se levantaron 1,199 actas de verificación de las cuales 383 resultaron con anomalías y 816 sin anomalías.

3. VERIFICACIÓN DE METROLOGÍA

Es la ciencia que estudia todos los aspectos teóricos y prácticos referidos a la medición de todas las magnitudes, como por ejemplo: la masa, la longitud, el tiempo, el volumen, la temperatura, etc. La Metrología es el 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.

La importancia de la metrología radica en que tanto empresarios como consumidores necesitan conocer con suficiente exactitud cuál es el contenido exacto de un determinado producto. Por un lado, las empresas deben contar con buenos instrumentos de medición (balanzas, termómetros, reglas, pesas, etc.) para obtener medidas confiables y garantizar buenos resultados en el proceso de fabricación de un producto. Y por otro, es necesario homogenizar las unidades de medida en todos los pueblos y países. Por ejemplo, un kilo de azúcar pesado en Panamá debe pesar lo mismo que un kilo de azúcar pesado en Canadá, Colombia, Venezuela o Estados Unidos.

En nuestro país la Secretaría Nacional de Ciencias y Tecnología (SENACYT) organiza las actividades metrológicas, apoyando en esta disciplina a las instituciones tanto estatales como privadas que desarrollan actividades relacionadas con el tema. En ese sentido, ya contamos con la Ley 52, de 11 de diciembre de 2007, que crea el Instituto de Metrología, y que tiene como principal objetivo regular las actividades de metrología en la República de Panamá.

Esta Ley, en su artículo 10, crea el Consejo Nacional de Metrología (CNM), como organismo adscrito al Ministerio de Comercio e Industrias, quien lo presidirá y del cual forma parte nuestra Institución.

En virtud de lo expuesto, la ACODECO cumpliendo con su principal misión de velar por el bienestar de los consumidores, desarrolla una serie de actividades entre las que podemos mencionar: verificación de estaciones de combustibles, balanzas, materiales de construcción, contenido neto de productos preempacados, de cilindros de gas, investigación de huevos, aceites y grasas reutilizables, análisis de calidad de arroz, 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 de igual forma 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

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

Resultados

Durante este período se verificaron un total de 1,165 estaciones de combustibles. De este total 1,017 fueron verificaciones para garantizar el cumplimiento de los diferentes Decretos Ejecutivos que disponían los precios máximos del combustible y 148 fueron verificaciones regulares.

En las 148 estaciones se verificaron un total 1,768 surtidores que 16 resultaron fuera de tolerancia es decir el 0.90%. Con relación a los tanques se verificaron 382, resultando 2, fuera de tolerancia establecida (0.52%).

En las 148 estaciones encontramos también estos resultados de otros parámetros verificados:

- 5 estaciones (3.38%), no cumplen con los precios anunciados
- 23 estaciones (15.54%) no anuncian los precios de los lubricantes
- 15 estaciones (10.14%) incumplieron con la calibración

Durante el 2008, por una política estatal se fijaron precios máximos de venta del combustible, los mismos eran oficializados a través de la Gaceta Oficial, mediante Decretos Ejecutivos (ver sección sobre este tema más adelante).

La ACODECO verificó el cumplimiento de estos Decretos Ejecutivos mediante operativos realizados en diferentes horarios (diurnos y nocturnos). Es así que a través de esta labor se verificaron 1,017 estaciones de combustibles encontrando que 22 no cumplieron con algunos de estos Decretos.

**Estadística de Surtidores y Tanques de Almacenamiento
de Combustible Verificados por Empresa Petrolera**

PETROLERA	SURTIDORES VERIFICADOS			NIVEL DE AGUA EN TANQUES DE ALMACEN.	
	TOTAL	CUMPLEN	NO CUMPLEN	BUENOS	MALOS
TOTALES	1,768	1,752	16	380	2
ACCEL	171	170	1	53	1
DELTA	481	480	1	115	0
ESSO	288	287	1	43	0
SHELL	286	286	0	55	0
INDEPENDIENTES	44	44	0	20	0
TEXACO	417	404	13	70	1
AB	81	81	0	24	0

Estadística de Resultados de las Últimas Verificaciones de Combustible Realizadas.

PARÁMETROS	2006	2007	2008
Estaciones Verificadas	388	153	148
Surtidores Verificados	4,496	2,769	1,768
Surtidores Fuera de Tolerancia	48	13	16
Tanques Verificados	1,251	514	382
Tanques Fuera de Tolerancia	1	0	2

3.2 VERIFICACIÓN DE ESCÁNERES

- El Principal objetivo de esta labor fue la de verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 45 que 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 que deben coincidir con los establecidos en el sistema de cobros por escaner.
- Conocer el comportamiento y reincidencia, si existe, de los comercios considerando 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 escaner como mecanismo de cobro.

Resultados

COMPARATIVO DE CUMPLIMIENTO

COMERCIOS VERIFICADOS	EVALUACION DE CUMPLIMIENTO			
	CUMPLE		NO CUMPLE	
	Cantidad	%	Cantidad	%
90	24	26.67	66	73.33

Estadística de Resultados de las Últimas Verificaciones de Escáner Realizadas

AÑO	2006	2007	2008
ESTABLECIMIENTOS VERIFICADOS	70	74	90

3.3 INVESTIGACIÓN DE HUEVO

Tiene como objetivo evaluar y clasificar la calidad comercial de los huevos envasados y comercializados por las empresas avícolas panameñas, usando cuatro criterios a saber: El Reglamento Técnico de comercialización de huevo 14-43298, El Reglamento de Contenido Neto de Producto Preempacados, la Norma de huevos de gallina para consumo 241-2005 y la Ley 45.

Se comprueba que todas las empresas que empaacan huevos establezcan en el rotulado la información solicitada por la Reglamentación Técnica, y de igual forma que la información sea clara y veraz.

Es por ello que verificamos que la clasificación y el peso determinado en el rotulado cumple con el fin de garantizarle a los consumidores que realmente están recibiendo el producto por que han pagado.

En la investigación utilizamos las siguientes normativas:

- Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT 3-421-98, Metrología. Contenido Neto de Preempacados. Requisitos.
- Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT 14-2005, Tecnología de los Alimentos. Aves y Huevos. Huevos de Gallina para Consumo.
- Norma Técnica DGNTI-COPANIT 241-2005, Tecnología de los Alimentos. Aves y Huevos. Huevos de Gallina para Consumo.

Resultados

Huevos Suelos

Cuadro No. 1 Resultado de la Verificación por Lote						
Comercios Visitados	Muestras Verificadas	Lote Total	Lotes			
			Verificados	Acceptados	Rechazados	
43	4,920	227,850	156	151	96.79%	5 3.21%

Nota: Incluye verificación de huevos sueltos y por docenas.

Es importante resaltar que la verificación de peso de huevos sueltos se realizó en las plantas envasadoras y que la gran mayoría de los huevos verificados caen dentro de la clasificación de medianos y grandes, alcanzando el 50 y 36% respectivamente. Este fenómeno puede deberse a la accesibilidad por el precio de estas presentaciones.

Medianos

Siete (7) empresas son las que abastecen los comercios con esta calidad, y esta calidad es la primera dentro de la clasificación de los huevos con la mayor cantidad de empresas que ofertan en el mercado. De la investigación podemos afirmar que el 71.43% cumplen con el peso establecido.

DETALLE	TOTAL DE LOTES	CUMPLE		NO CUMPLE	
		cantidad	%	cantidad	%
TOTAL	7	5	71.43	2	28.57
Arce Avicola	1	1	100	-	0
Melo	1	1	100	-	0
Toledano	1	1	100	-	0
Hacienda Rodeo	1	1	100	-	0
Juan XXIII	1	-	0	1	100
Granja Teresa	1	1	100	-	0
Finca Los Guayacanes	1	-	0	1	100

CUADRO RESUMEN DE HUEVOS DE GALLINA FRESCOS SUELTOS

DETALLE	TOTAL DE LOTES	CUMPLE		NO CUMPLE	
		cantidad	%	cantidad	%
Total	14	12	85.71	2	14.29
Grande	5	5	100	-	0
Mediano	7	5	71.43	2	28.57
Jumbo	2	2	100	-	0

Al analizar la información global podemos observar que el 14.29% del lote verificado no cumple con las exigencias estipuladas en el Reglamento Técnico, y de igual manera con lo establecido en la Ley 45. Es importante resaltar que la clasificación del huevo grande siendo una de las más demandadas, los resultados que arrojan sus verificaciones siempre han arrojado el cumplimiento de lo regulado al 100.00%, se desprende de estos resultados que no es complicado cumplir con la Norma Técnica ni con los Reglamentos Técnicos que regulan la comercialización de huevos de gallina para el consumo humano, es perfectamente viable y aplicable en las otras clasificaciones que establece una constante en el incumplimientos de las normativas arriba señaladas.

CUADRO COMPARATIVO DE HUEVOS SUELTOS 2006 – 2008

DETALLE	A Ñ O S					
	2006		2007		2008	
Comercios Visitados	31		49		43	
Muestras Verificadas	4 068		6 412		4 920	
Lote Total	174 595		473 628		227 850	
Lotes Verificados	185		263		156	
Lotes Aceptados	137	74.05%	241	91.63%	151	96.79%
Lotes Rechazados	48	25.95%	22	8.37%	5	3.21%

Los centros de envasado tienen la función de clasificar los huevos en función de su calidad y peso para poder identificar con claridad y veracidad la información en el etiquetado para los consumidores, así como de etiquetar sus envases.

El mercado de los huevos sueltos con el nombre del productor es uno de los aspectos más importantes para que el consumidor pueda comprobar que éste cumple con la normativa vigente. La fórmula para evitar prácticas fraudulentas es que se marquen tan pronto como sea posible después de su puesta, ya sea en el lugar de producción o en el primer centro de envasado donde se entreguen los huevos.

La clasificación de los huevos, al amparo de la normativa que fijó la necesidad de establecer normas específicas de higiene de los alimentos de origen animal, exige que ésta se realice en función de su calidad y de su peso, siempre y cuando éstos se comercialicen en fresco directamente al consumidor final.

Las nuevas condiciones de clasificación de venta de huevos contribuyen a la mejora de su calidad y su venta, en beneficio de productores, comerciantes y consumidores.

Hemos detectado que el problema de clasificación de los huevos de las empresas empacadoras está centralizado exclusivamente en los huevos sueltos lo que significa que se requiere poner mucha más atención en la cadena de clasificación.

3.4 VERIFICACIÓN DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN

Verificar que los establecimientos que venden materiales de construcción, cumplan con lo siguiente:

- Información comercial completa a la vista del consumidor, la que debe contar con lo siguiente: Volumen del saco de piedra y arena, precio del saco y cantidad de sacos por yarda cúbica
- Aplicación del Reglamento técnico DGNTI-COPANIT 48-2001:
- Fiscalizar que los agentes económicos cumplan con las medidas mínimas en los bloques de 4" y 6" de las dimensiones establecidas en este Reglamento.

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

Verificación de la Información Comercial

Establecimientos	Cumplen	%	No Cumplen	%
123	67	54.47	56	45.53

Cumplimiento con la Información Declarada

Establecimientos	Cumplen	%	No Cumplen	%
67	36	53.73	31	46.27

Bloques:

- Se seleccionan diez (10) unidades de 4" y de 6" respectivamente para realizar las diferentes mediciones de ancho, alto y largo de cada uno obteniéndose un promedio simple de las dimensiones de cada unidad.
- Se determina el cumplimiento o no de acuerdo a las dimensiones establecidas en el Reglamento Técnico 48-2001.
- Para cada dimensión existe una tolerancia de +/- 3 mm.

Bloques de 4"

Cantidad de Establecimientos	Cumplen	%	No Cumplen	%
118	37	31.36	81	68.64

bloques de 6"

Cantidad de Establecimientos	Cumplen	%	No Cumplen	%
116	21	18.10	95	81.90

Cantidad de Establecimientos	Cumplen	%	No Cumplen	%
116	21	18.10	95	81.90

3.5 VERIFICACIÓN DE BALANZAS

Objetivo

Inspeccionar y verificar el estado físico, el funcionamiento y la calibración de las balanzas utilizadas en los mini super, 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 ACODECO 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.

Resultados

Verificación de Balanzas

Establecimientos Comerciales Verificados	330
Cantidad de Balanzas Verificadas	998
Cantidad de Balanzas sin anomalías	911
Cantidad de Balanzas con anomalías	87
Porcentaje de Balanzas sin anomalías	91.28%
Porcentaje de Balanzas con anomalías	8.72%

Año	Balanzas Verificadas
2006	1,120
2007	2,827
2008	998

3.6 VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO DE PRODUCTOS PREEMPACADOS

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. Asimismo comprobar que esta información sea veraz.

Garantizarle a los consumidores que efectivamente están recibiendo la cantidad de productos por los 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.

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

Resultados

RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN

COMERCIOS VISITADOS	LOTE TOTAL	LOTE			
		RECHAZADO	%	ACEPTADO	%
560	281,466	42,532	15.11	238,934	84.89

DETALLE	A Ñ O S					
	2006		2007		2008	
Lote Total	442,698		163,725		281,466	
Lotes Aceptados	379,508	85.73%	143,864	87.87%	238,934	84.89%
Lotes Rechazados	63,190	14.27%	19,861	12.13%	42,532	15.11%

3.7 VERIFICACIÓN DE GRASAS Y ACEITES REUTILIZABLES

Objetivos:

El propósito del estudio es determinar de forma objetiva y cuantitativa 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 los porcentajes obtenidos se recomendará el cambio o filtrado del aceite o grasa que se reutiliza.

En este año 2008, y por primera vez en la ciudad Capital y San Miguelito se incluyó la verificación a los restaurantes de comida criolla, y para ello se utilizó una termoclípula para medir la temperatura en las freidoras de estos restaurantes.

Fundamento Legal:

Ley 45.

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	%
639	1,180	1,161	98.39	19	1.61

Año	Total de Freidoras Verificadas
2006	419
2007	1,311
2008	1,180

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 que 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 que son verificadas por nuestros funcionarios para garantizar la veracidad de la información. Los índices son los siguientes:

Calidad	Granos Enteros	Granos Quebrados	Arrecillo
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 extralargos (más de 7.0 mm).

Información Comercial:

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 empaadora o molino
- Marca del productor o vendedor
- Designación, de acuerdo a lo indicado en el numeral 4, el que 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
- Granos 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:

Calidad Declarada	Cantidad de Marcas	Indice de Molinería		Calidad del Grano		Tamaño del Grano	
		Buenas	Malas	Buenas	Malas	Buenas	Malas
Especial	21	16	5	11	10	18	3
Primera	25	20	5	22	3	-	-
Segunda	5	1	4	5	0	-	-

Año	Calidad Declarada	Cantidad de Marcas	Buenas	Malas
2006	Especial	29	14	15
	Primera	27	14	13
	Segunda	1	1	0
2007	Especial	24	11	13
	Primera	20	4	16
	Segunda	2	0	2
2008	Especial	21	16	5
	Primera	25	20	5
	Segunda	5	1	4

3.9 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.
- 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.

Reglamento Técnico 01-134-98 Plaguicidas. Rótulos.

Reglamento Técnico 02-405-98 Plaguicidas. Panfletos.

Importancia del Estudio

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 este en el idioma oficial del país que es el español.

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

Resultados

Cantidad de Establecimientos	Productos Deteriorados	Productos Vencidos	Productos sin Fecha de Vencimiento	Productos sin Panfletos	Productos con Etiquetado en Inglés
39	45	309	1,198	48	1,097

3.10 Análisis Físico-Químicos

Objetivos:

Establecer un sistema de muestreo y análisis que nos permita vigilar la calidad fisicoquímica de los productos que nuestros consumidores están adquiriendo en los diferentes comercios del país.

Inspeccionar que los productos que se venden en el mercado, en el caso de néctares, cumplan con lo establecido en la Ley 45.

Analizar las muestras de los diferentes productos y determinar si sus características fisicoquímicas declaradas en el etiquetado cumplen con lo que el consumidor espera obtener al realizar la compra.

En cuanto a estos análisis en el 2008 se realizó pH y Acidez en leche.

Verificación de pH y Acidez en Leche

Este estudio comprendió el análisis de muestras de productos lácteos envasados que se comercializan en los establecimientos comerciales del país.

Se verificó que los empaques no tuvieran señales de deterioro para garantizar la confiabilidad de la medición. El período de análisis fue del 12 al 18 de enero de 2008. En el estudio se determinaron las características de los siguientes parámetros:

Características fisicoquímicas: se determinó el pH, la acidez y el contenido neto.

Características sensoriales: se evaluó que los productos tuvieran el color, olor, sabor y aspecto característicos de la leche y que estuvieran exentos de cuerpos extraños.

Información al consumidor: Se verificó que la información en la etiqueta incluyera lo que establece el Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT 79-2006 LECHE PASTEURIZADA Y LECHE ULTRAPASTEURIZADA (UHT) nombre del producto, marca, contenido neto, fecha de vencimiento, nombre y dirección del fabricante, grado de la leche, instrucciones de uso, país de origen.

Determinación de pH:

El pH es un indicador de la acidez o alcalinidad de una sustancia. El instrumental necesario para la determinación del pH es un electrodo especial para la medición en un rango de 0 – 14 unidades de pH. El electrodo es calibrado diariamente con soluciones estándar de pH 4.01 +/- 0.02 y 7.00 +/- 0.02.

El pH es importante en la conservación de alimentos ya que de acuerdo al pH se reproducen los diferentes tipos de bacterias. En un producto con pH mayor que 4.3 se pueden reproducir microorganismos que afectan la salud. Cuando es inferior a 4.3 se reproducen los mohos y levaduras que afectan las características sensoriales del producto.

Determinación de la Acidez:

La acidez es una medida del contenido de ácido presente en una sustancia. Se valora con solución NaOH 0.1 M y en productos lácteos se expresa como porcentaje de ácido láctico. Las bacterias transforman la lactosa de la leche en ácido láctico por lo que un mayor porcentaje de ácido láctico indica la actividad de una mayor cantidad de bacterias, una deficiente higiene y un riesgo microbiológico para el que consuma esa leche. La concentración de la solución de NaOH 0.1 M se verifica antes de usarla con una solución patrón de ftalato ácido de potasio.

Con el Titulador DL58 se efectúa una titulación potenciométrica. El potencial del electrodo se utiliza para establecer el punto de equivalencia en la titulación. El punto final potenciométrico proporciona datos más precisos que los que se obtendrían utilizando indicadores.

Determinación de las Características Sensoriales

El análisis sensorial es el examen de las propiedades organolépticas de un producto. El término organoléptico se refiere a los atributos de un producto que son perceptibles por los órganos de los sentidos.

El análisis sensorial fue llevado a cabo por un panel de análisis sensorial. Un panel de análisis sensorial es un verdadero instrumento de medida y los resultados de los análisis realizados dependen del entrenamiento de sus miembros.

Formación del panel de análisis sensorial:

El panel de análisis sensorial fue formado por el siguiente personal: Iris Alba, Miguel Alemán, Mavis Castillo, Rigoberto De La Rosa, Elizabeth Harris, Edilma López, Rolando Ramos, Erick Rover, Jorge Alberto Rodríguez y Jorge Luis Rodríguez.

Resultados

Resultados De Análisis Resultados de la Determinación del pH.

PRODUCTO	MARCA	NORMA	pH	CUMPLE
Leche Entera Grado A	NEVADA	6.5 - 6.8	6.7	SI
Leche Descremada	NEVADA	6.5 - 6.8	6.7	SI
Leche Entera	ESTRELLA AZUL	6.5 - 6.8	6.7	SI
Leche Descremada	ESTRELLA AZUL	6.5 - 6.8	6.7	SI
Leche SemiDescremada	DOS PINOS	6.5 - 6.8	6.6	SI
Leche Descremada	DOS PINOS	6.5 - 6.8	6.5	SI

Resultados de la Determinación de Acidez

PRODUCTO	MARCA	NORMA	ACIDEZ	CUMPLE
Leche Entera Grado A	NEVADA	MAX. 0.16	0.12	SI
Leche Descremada	NEVADA	MAX. 0.16	0.13	SI
Leche Entera	ESTRELLA AZUL	MAX. 0.16	0.13	SI
Leche Descremada	ESTRELLA AZUL	MAX. 0.16	0.13	SI
Leche SemiDescremada	DOS PINOS	MAX. 0.16	0.14	SI
Leche Descremada	DOS PINOS	MAX. 0.16	0.15	SI

3.11 Resultados de Contenido Neto

En cada muestra se determinó el contenido neto y se comparó con lo declarado en el envase encontrando los siguientes resultados:

PRODUCTO	MARCA	DECLARADO (ml)	MINIMO PERMITIDO	ENCONTRADO	CUMPLE
Leche Entera Grado A	NEVADA	236	227	243	SI
Leche Descremada	NEVADA	236	227	241	SI
Leche Entera	ESTRELLA AZUL	237	228	241	SI
Leche Descremada	ESTRELLA AZUL	237	228	242	SI
Leche SemiDescremada	DOS PINOS	250	241	257	SI
Leche Descremada	DOS PINOS	250	241	255	SI

- La verificación del contenido neto fue realizada verificando la muestra exigida por el Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT 3-421-98 Contenido Neto de Preempacados.

ESTADÍSTICA DE CUMPLIMIENTO

ANÁLISIS	MUESTRAS	CUMPLEN	NO CUMPLEN
DETERMINACION DE pH	6	6	0
DETERMINACION DE ACIDEZ	6	6	0
CONTENIDO NETO	6	6	0
INFORMACION ETIQUETADO	6	6	0

De las muestras analizadas las 6 marcas cumplen con los requisitos de pH, Acidez, Contenido Neto y la Información en el Etiquetado que establece el Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT 79-2006 LECHE PASTEURIZADA Y LECHE ULTRAPASTEURIZADA (UHT).

4. INVESTIGACIÓN AL CONSUMIDOR

El Departamento de Investigaciones del Consumidor, tiene a su cargo el trámite de todas las investigaciones administrativas, generadas en función del incumplimiento de las normas de protección al consumidor. En ese sentido, se reciben trámites de los Departamentos de Verificación, Metrología, Conciliación, además de las investigaciones iniciadas en las Oficinas Regionales.

Entre las faltas investigadas y sancionadas podemos mencionar, la venta de productos vencidos, mercancía sin precio a la vista, productos sin fecha de vencimiento, deteriorados y la verificación de escáneres. En cuanto a los temas metrológicos, se iniciaron investigaciones para comprobar el cumplimiento de los siguientes Reglamentos Técnicos: contenido neto, huevos frescos de gallina, aceites y grasas comestibles reutilizables, instrumentos para pesar de funcionamiento no automático, néctares, frutas y legumbres emvasadas/jugos de frutas generalidades, agroquímicos, calidad de arroz, combustible y bloques para uso estructural y no estructural.

El Departamento de Investigación, tiene la responsabilidad de tramitar los expedientes generados en la Sección de Veracidad de la Publicidad, los cuales comprenden las posibles conductas infractoras de las normativas establecidas para la difusión de publicidades y de ventas especiales.

A partir del mes de septiembre de 2008, se asignó a la ACODECO la fiscalización de los Decretos Ejecutivos que establecían precios topes de venta del combustible comercializado en nuestro país. Iniciándose entonces, investigaciones administrativas contra las estaciones de combustible que infringieron esta disposición, sancionándose hasta el mes de diciembre de 2008 un total de 38 estaciones.

El Departamento de Investigaciones del Consumidor, tramitó un total de 20,109 expedientes clasificados de la siguiente manera: 7,291 nuevos expedientes y se tramitan 12,818 ya iniciados en el Departamento. En cuanto a las multas se impusieron B/. 617,360.00; B/. 49,535 menos que en el año 2007. El área de notificación realizó 6,905 diligencias para notificar citaciones y resoluciones generadas en el Departamento.

Año	Expedientes Trabajados	Multas Impuestas	Expedientes Notificados y Citaciones (Resoluciones)	Aperturas y Citaciones
2008	20,109	B/ 617,360.00	6,905	7,291

Se totalizaron 8,745 resoluciones de primera instancia 1,813 más que en el año 2007. En cuanto a las de segunda instancia durante este año los abogados del DIC, resolvieron 2,534; 1,879 más que en el año 2007. Además el DIC, emitió 378 Desacatos; 1,136 edictos y 25 providencias de cierre.

Año	Resoluciones 1era Instancia	Resoluciones 2da Instancia	Desacatos	Edictos	Cierre
2008	8,745	2,534	378	1,136	25



Tanto el personal técnico como administrativo del departamento, participó en diferentes operativos realizados por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor entre ellos, combustible, operativos nocturnos en discotecas y restaurantes, y los operativos especiales de notificación.

5. VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD

El área de Veracidad de la Publicidad, monitorea la publicidad que se difunde a través de los diferentes medios de comunicación, ya sean impresos, radiales, televisivos, vallas, mupis, gigantografías, o cualquier otro mecanismo que se utilicen para ofrecer o promocionar un producto o servicio, con el fin que la información que se le brinda al consumidor sea veraz, que no induzca a error o confusión, que la misma no sea limitada, inexacta, falsa, exagerada, artificiosa o tendenciosa. Es por esto, que día a día el personal que labora en esta área tiene una tarea muy ardua y compleja.

Otras de la funciones que desarrolla el personal es realizar verificaciones de mercado en materia de ventas especiales, que comúnmente conocemos como rebajas, ofertas, descuentos, baratillos, liquidaciones, para comprobar que lo anunciado en la publicidad en los establecimientos sea

veraz, que cumplan con el doble precio a la vista (precio regular y de oferta) y que si la venta especial no es en toda la mercancía, se informe que la venta es parcial.

Además, se reciben denuncias y quejas de los consumidores que se ven afectados en un momento dado por una publicidad, ya sea por omisión de información, información no veraz, o que no le han cumplido con lo ofrecido a través de la publicidad.

Estas investigaciones, como mencionamos anteriormente, pueden ser por denuncia o queja de un consumidor, así como de manera oficiosa. En muchas ocasiones conlleva ordenarle al agente económico proceder a la suspensión y rectificación de la publicidad.

Veracidad de la Publicidad participó de operativos especiales que realiza la ACODECO entre los que podemos mencionar ventas especiales, verificación de la publicidad exterior (vallas, mupis), bancos, financieras, aerolíneas, bares, discotecas y restaurantes.



Esta Sección también se hace presente en los diferentes eventos que se dan en nuestro país con el fin de verificar que se cumpla con lo anunciado en la publicidad, la presentación de los artistas,

que el evento de inicio a la hora anunciada y de atender consultas y denuncias de los consumidores.

Parte de la labor de los analistas de publicidad es dictar charlas y capacitar a los agentes económicos en materia de publicidad.



ACTIVIDAD DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD

ENERO A DICIEMBRE 2007 Y 2008

DESCRIPCIÓN	ENERO-DICIEMBRE		DICIEMBRE	
	2007	2008	2007	2008
Monitoreo de Oficio	135	102	0	17
Denuncias	120	129	19	29
Quejas	25	19	1	2
Inspección de Venta Especial(art. 63)	565	411	169	55
Desestimadas	22	5	0	0
TOTAL	867	666	189	103

**Cifras Incluyen Regionales.

6. MONITOREOS DE PRECIOS

El Departamento de Información de Precios y Verificación es el 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, abastecimiento del mercado local y registro electrónico de datos que rindan 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, productos de consumo masivo medicamentos, combustible, entre otros bienes y servicios, a fin de mantener informados a los consumidores. A la vez 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.

6.1 CANASTA BÁSICA DE ALIMENTOS

En relación a la Canasta Básica de Alimentos (CBA), podemos señalar, que se implementó un nuevo enfoque a la investigación para el análisis de este tema, con la finalidad de brindarle a los consumidores panameños información detallada haciendo énfasis en mostrar los costos reales, tanto mínimos como máximos, así como los establecimientos que puedan significar la mejor opción en precios, en cuanto a la toma de decisiones al momento de adquirir los productos que conforman la CBA.

En este sentido podemos señalar, con toda objetividad, lo siguiente: De enero a diciembre de 2008, el menor costo para adquirir los 50 productos de la CBA, lo encontramos en el Distrito de San Miguelito, en la cadena de Supermercados Xtra, alternándose los establecimientos ubicados en Pan de Azúcar y Ojo de Agua. De agosto a diciembre se alternaron los supermercados Xtra de La Chorrera, San Miguelito y se incluyó el Xtra de Las Acacias, en Juan Díaz.

Cabe destacar que el costo de la Canasta Básica de Alimentos se ha incrementado durante el transcurso de 2008, sin embargo, haciendo buen uso de la información recopilada, se pueden conseguir costos inferiores al promedio registrado inclusive en años anteriores, como por ejemplo, enero de 2006, el cual era de B/.196.74.

De manera que recomendamos a la población, sobre todo a las administradoras del hogar, hacer el mejor uso de información disponible para su beneficio y el de toda la familia.

Por otro lado, los precios más altos para el 2008, se ubicaron en el Corregimiento de Bella Vista, en la cadena de supermercados Riba Smith. Es importante indicar que en este tipo de informe no se toman consideraciones de calidad ni el servicio que ofrezca cada establecimiento comercial. La variable principal tomada es el precio de cada producto homogéneo, con la misma unidad de medida y presentación.

Precio más bajo de la Canasta Básica de Alimentos, según encuesta de precios realizado en los principales supermercados de los distritos de Panamá, San Miguelito, La Chorrera y Arraiján, por mes

Fecha: 2008

Mes	2008		
	Sector	Supermercado	Costo Más Bajo
Enero	La Chorrera	Xtra La Chorrera	210.83
Febrero	San Miguelito	Xtra Ojo de Agua	203.32
Marzo	San Miguelito	Xtra Pan de Azúcar	203.61
Abril	San Miguelito	Xtra Pan de Azúcar	204.56
Mayo	La Chorrera	Xtra La Chorrera	210.15
Junio	San Miguelito	Xtra Ojo de Agua	214.61
Julio	San Miguelito	Xtra Ojo de Agua	219.53
Agosto	San Miguelito	Xtra Pan de Azúcar	221.52
Septiembre	San Miguelito	Xtra Pan de Azúcar	219.08
Octubre	San Miguelito	Xtra Ojo de Agua	219.25
Noviembre	San Miguelito	Xtra Pan de Azúcar	221.74
Diciembre	La Chorrera	Xtra La Chorrera	224.16

Fuente: Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia

6.2 LA CANASTA POPULAR

Conscientes del comportamiento de la evolución del costo de los alimentos que conforman la CBA, la ACODECO, en coordinación con el Gobierno Nacional, realizaron durante los meses de julio y agosto, una campaña masiva de divulgación, sobre los 15 productos más representativos o de mayor consumo, para detectar los establecimientos que ofrecían la mejor opción de compra en su momento, así como también para fomentar e incentivar la competencia entre los distintos agentes económicos; de manera que la población tuviese acceso a toda la información oportuna sobre este sensitivo tema.

Al comparar la primera y segunda semana de noviembre, observamos disminuciones en el costo de la Canasta Popular en 22 de los 51 establecimientos encuestados. Además, percibimos el incremento de la competencia entre los agentes económicos encuestados, incluso entre establecimientos de una misma cadena de supermercados. Cabe destacar que aún mantenemos la dinámica de realizar esta encuesta con la finalidad de tener toda la información recopilada al servicio del consumidor panameño, sobre todo en una época en que principalmente factores exógenos están ejerciendo presión hacia el alza generalizada de precios, contribuyendo a la aparición de una inflación a la que no estamos acostumbrados en nuestro país.

Productos que la componen:

Leche en Polvo (400 g).	Babilla (libra)	Pan Molde (15 a 18 oz)
Leche Evaporada (170 g)	Pollo Limpio (libra)	Macarrón (425 gr)
Leche Fresca grado "A" (1/4 gl.)	Corvina (libra)	Aceite Vegetal (1/2 gl)
Queso Amarillo (libra)	Poroto (libra)	Salsa de Tomate (170 g)
Huevos Empacados (docena)	Arroz de Primera (5 libras)	Azúcar (libra)

Variación Absoluta y Porcentual del Costo de la Canasta Popular de Alimentos en los diferentes supermercados de los distritos de Panamá, San Miguelito, La Chorrera y Arraiján
Fecha: Primera y Segunda semana de noviembre de 2008

SECTOR	SUPERMERCADO	CADENA	Primera Semana Noviembre 2008	Segunda Semana Noviembre 2008	Variación Absoluta 2da. Sem Nov/1ra. Sem Nov 2008	Variación Porcentual 2da. Sem Nov/1ra. Sem Nov 2008
BELLA VISTA	CASA/CARNE EL CANGREJO	CASA DE LA CARNE	146.75	146.18	-0.57	-0.39%
SAN FRANCISCO	CASA/CARNE VIA PORRAS	CASA DE LA CARNE	145.61	146.27	0.66	0.46%
SAN MIGUELITO	EL FUERTE	EL FUERTE	130.93	131.31	0.38	0.29%
SAN MIGUELITO	EL MACHETAZO SAN MIGUELITO	EL MACHETAZO	143.66	142.01	-1.65	-1.15%
SANTA ANA Y CALIDONIA	EL MACHETAZO CALIDONIA	EL MACHETAZO	135.79	132.01	-3.78	-2.78%
SANTA ANA Y CALIDONIA	EL MACHETAZO SANTA ANA	EL MACHETAZO	132.90	135.14	2.24	1.68%
TOCUMEN 24 DE DICIEMBRE	EL MACHETAZO PUNTA DEL ESTE	EL MACHETAZO	137.18	136.27	-0.91	-0.67%
VISTA ALEGRE Y VACAMONTE	EL MACHETAZO NVO. ARRAIJÁN	EL MACHETAZO	131.20	133.31	2.10	1.60%
LA CHORRERA	EL PUEBLO No.1 LADO DE EDEMET	EL PUEBLO	139.83	135.19	-4.64	-3.32%
LA CHORRERA	EL PUEBLO No.2 MERCADO PÚBLICO	EL PUEBLO	139.83	135.19	-4.64	-3.32%
BELLA VISTA	REY VIA ESPAÑA	EL REY	149.61	151.93	2.32	1.55%
BETHANIA	REY EL DORADO	EL REY	153.01	148.85	-4.15	-2.71%
LA CHORRERA	REY LA CHORRERA	EL REY	148.07	149.65	1.58	1.07%
PARQUE LEFEVRE	REY CHANIS	EL REY	149.57	151.82	2.25	1.51%
PUEBLO NUEVO	REY 12 DE OCTUBRE	EL REY	149.09	150.09	1.00	0.67%
SAN FRANCISCO	REY CALLE 50	EL REY	148.71	148.83	0.11	0.07%
SAN MIGUELITO	REY MILLA 8	EL REY	151.89	145.34	-6.55	-4.31%
SAN MIGUELITO	REY VILLA LUCRE	EL REY	150.55	149.31	-1.24	-0.83%
SANTA ANA Y CALIDONIA	REY BOMBERO SANTA ANA	EL REY	141.79	145.20	3.42	2.41%
VISTA ALEGRE Y VACAMONTE	REY VISTA ALEGRE	EL REY	146.12	149.40	3.28	2.25%
VISTA ALEGRE Y VACAMONTE	EL TAJONAZO (NVO. ARRAIJÁN)	EL TAJONAZO	135.21	137.65	2.44	1.81%
VISTA ALEGRE Y VACAMONTE	EL TAJONAZO (VACAMONTE)	EL TAJONAZO	134.26	136.17	1.91	1.42%
PUEBLO NUEVO	GARZÓN PLAZA ÁGORA	GARZÓN	141.02	146.77	5.74	4.07%
LA CHORRERA	LA PROSPERIDAD No. 1	LA PROSPERIDAD	141.21	141.23	0.02	0.02%
BELLA VISTA	RIBA SMITH BELLA VISTA	RIBA SMITH	163.44	169.33	5.89	3.61%
BELLA VISTA	RIBA SMITH TRANSISTMICA	RIBA SMITH	163.95	171.47	7.52	4.59%
BETHANIA	99 BETHANIA	Super 99	152.23	151.32	-0.91	-0.60%
BETHANIA	99 DORADO	Super 99	142.88	142.99	0.11	0.08%
BETHANIA	99 TUMBA MUERTO	Super 99	148.89	148.76	-0.13	-0.09%
JUAN DIAZ	99 LOS PUEBLOS	Super 99	145.03	144.86	-0.17	-0.12%
JUAN DIAZ	99 PEDREGAL	Super 99	144.83	143.72	-1.11	-0.77%
JUAN DIAZ	99 PLAZA TOCUMEN	Super 99	144.40	151.09	6.69	4.63%
LA CHORRERA	99 LA CHORRERA	Super 99	150.94	143.07	-7.87	-5.21%
PARQUE LEFEVRE	99 CHANIS	Super 99	148.09	146.43	-1.66	-1.12%
PARQUE LEFEVRE	99 PORTOBELO	Super 99	150.87	149.64	-1.22	-0.81%
PUEBLO NUEVO	99 VISTA HERMOSA	Super 99	148.49	149.07	0.58	0.39%
SAN FRANCISCO	99 SAN FRANCISCO	Super 99	154.50	151.61	-2.89	-1.87%
SAN FRANCISCO	99 VIA PORRAS	Super 99	151.62	152.99	1.37	0.90%
SAN MIGUELITO	99 LAS CUMBRES	Super 99	142.69	145.01	2.31	1.62%
SAN MIGUELITO	99 LOS ANDES SAN MIGUELITO	Super 99	144.74	143.93	-0.81	-0.56%
SAN MIGUELITO	99 SAN MIGUELITO	Super 99	141.52	141.27	-0.24	-0.17%
SANTA ANA Y CALIDONIA	99 LA CUCHILLA CALIDONIA	Super 99	145.65	145.25	-0.40	-0.28%
TOCUMEN 24 DE DICIEMBRE	99 24 DE DICIEMBRE	Super 99	148.27	152.68	4.42	2.98%
JUAN DIAZ	XTRA JUAN DIAZ	XTRA	138.54	133.18	-5.36	-3.87%
JUAN DIAZ	XTRA LAS ACACIAS	XTRA	129.17	129.32	0.15	0.12%
JUAN DIAZ	XTRA LOS PUEBLOS	XTRA	134.49	127.82	-6.67	-4.96%
LA CHORRERA	XTRA LA CHORRERA	XTRA	123.70	122.84	-0.86	-0.69%
SAN MIGUELITO	XTRA OJO DE AGUA	XTRA	121.63	123.07	1.43	1.18%
SAN MIGUELITO	XTRA PAN DE AZUCAR	XTRA	122.35	126.17	3.82	3.12%
TOCUMEN 24 DE DICIEMBRE	XTRA 24 DE DICIEMBRE	XTRA	130.30	130.69	0.39	0.30%
VISTA ALEGRE Y VACAMONTE	XTRA ARRAIJÁN	XTRA	122.85	123.78	0.93	0.75%

Nota: El resultado indica que este establecimiento bajó los precios en la segunda semana de noviembre con respecto a la primera semana de noviembre de 2008

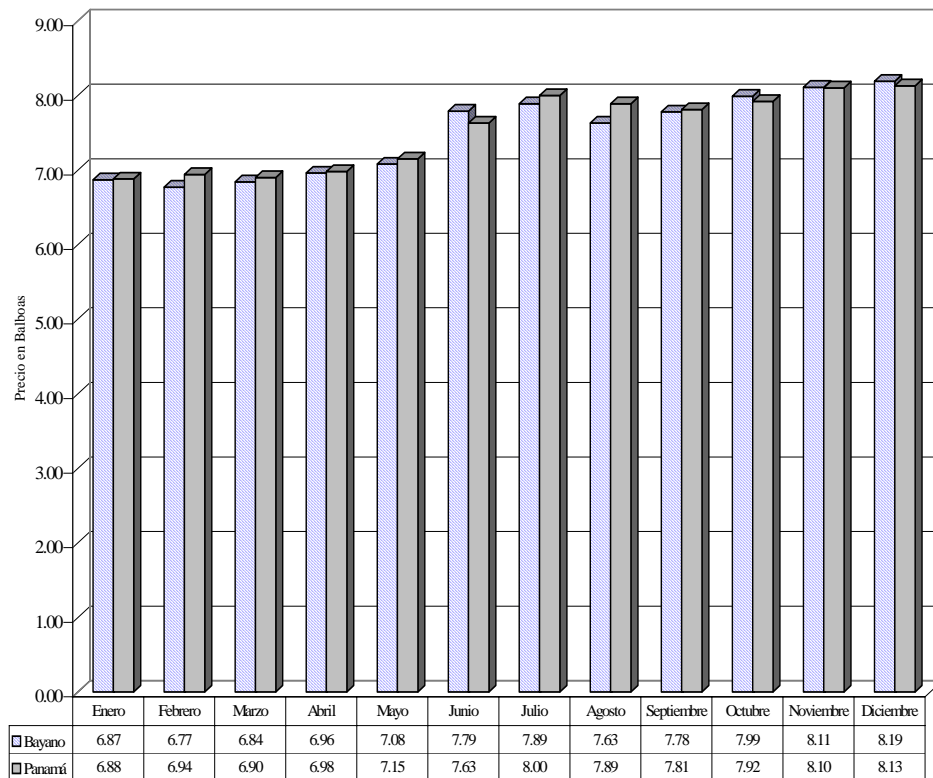
Fuente: ACODECO

Desde el mes de agosto del 2008, se intensificó la divulgación a través de medios masivos (prensa escrita, radio y televisión) de la información de los supermercados con el precio más bajo por sector o área de la Canasta Popular. Y a partir de octubre se iniciaron las jornadas de volanteos, en diferentes puntos de la ciudad capital, como: Terminal de Transporte de Albrook, La Peatonal, en los centros comerciales Los Pueblos, La Doña, La Gran Estación, Los Andes, La Chorrera y Arraiján, con la participación de funcionarios de la Institución. En total se realizaron 6 volanteos en donde se distribuyeron aproximadamente 180,000 volantes con el costo de la Canasta Popular.



6.3 CEMENTO

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Departamento de Información de Precios y Verificación
PRECIO DE VENTA PROMEDIO DEL CEMENTO TIPO PORTLAND, SEGUN MARCA, AÑO: 2008



El mercado de cemento por sus características al tener una demanda inelástica, resulta ser importante y estratégico para el desarrollo nacional, no sólo por el desarrollo de la construcción en el ámbito privado, sino también en el social.

El mismo se caracteriza por tener una estructura oligopólica, dado que solamente participan dos empresas en la producción y en un canal de comercialización dominado por los distribuidores y los transformadores.

La producción de cemento en Panamá ha sido una actividad que se ha desarrollado de forma paralela con la actividad de la construcción (urbanística, infraestructura, etc.), a lo largo de muchas décadas.

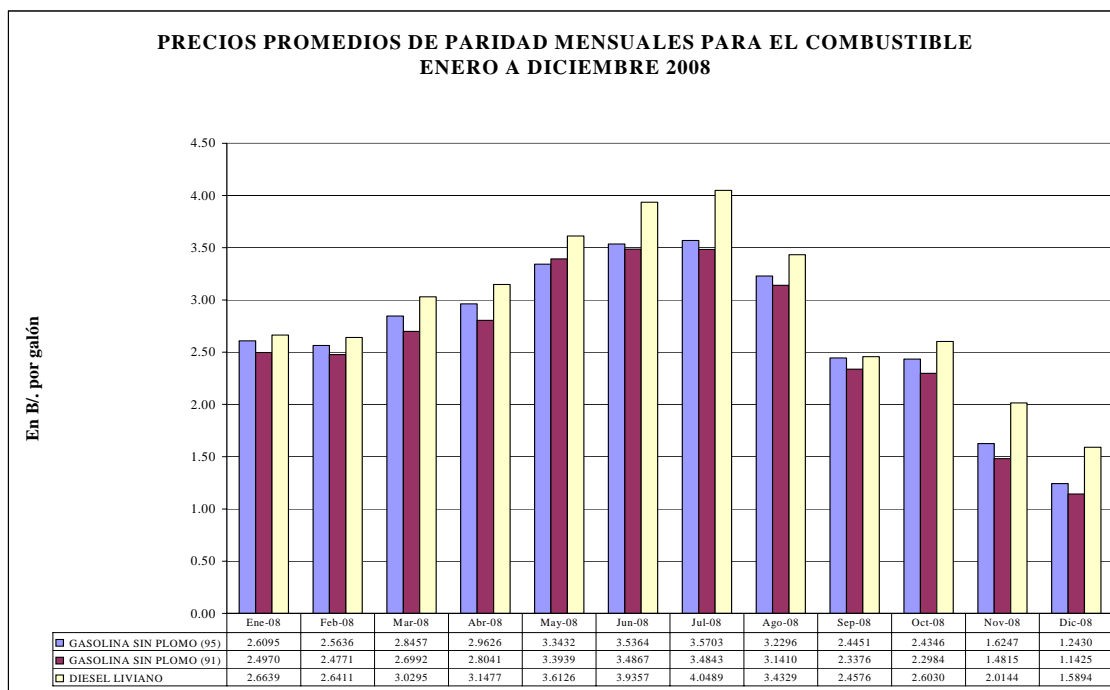
El mercado del cemento atraviesa en general por una situación que a corto y mediano plazo da visos de una mayor expansión, ante las actuales circunstancias coyunturales y estructurales del mercado, salvo situaciones adversas que afecten en lo futuro a la industria de la construcción. El mercado inmobiliario ha dado muestras hasta ahora de una estabilidad financiera y capacidad de recursos para continuar expandiendo los proyectos de inversión. Esto deja un entorno macroeconómico favorable a esta industria.

Al analizar los precios de venta del año 2008, se observa que durante los meses de enero, febrero, marzo y abril, estos se mantuvieron estables y a partir del mes de mayo se comenzó a reflejar una variación significativa de precios, llegando a una diferencia de hasta B/.1.23, en el mes de diciembre.

6.4 COMBUSTIBLE

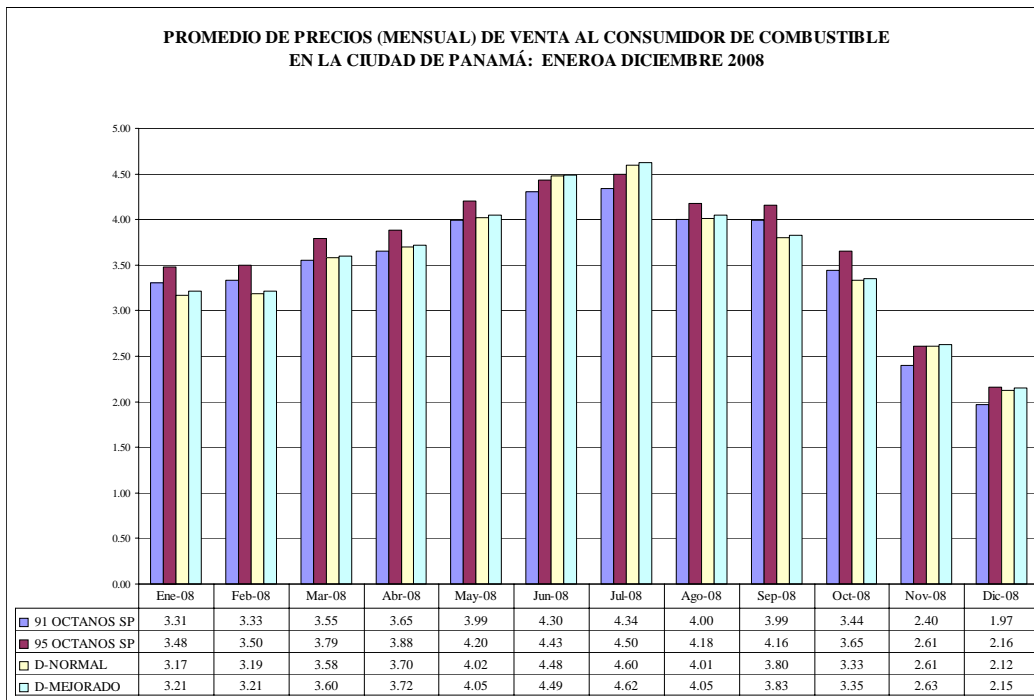
Monitoreos de Combustible

Precios de Paridad



Durante el año 2008, los precios de paridad de los diferentes combustibles, gasolina de 91 octanos, gasolina de 95 octanos y el diesel liviano, reflejaron un comportamiento inestable. Específicamente en los meses de abril, mayo, junio y julio, se reflejaron los incrementos más significativos, pero en el mes de julio fue el nivel más alto de incremento en los precios de paridad, en la gasolina de 95 octanos, en 3.4843, mientras en la gasolina de 91 octanos, el precio más alto durante el año, se reflejó en el mes fue a 3.5703 y en el diesel liviano, de 3.9857.

Precios al consumidor



Los precios al consumidor, para el año 2008, reflejaron un comportamiento similar a los precios de paridad, reflejando en los meses de abril, mayo, junio, julio, y luego los incrementos más considerables, la gasolina de 95 octanos presentó el mayor incremento en el mes de julio con precios promedios de 4.50 y la gasolina de 91 octano en 4.34.

Para mantener informados al consumidor de los precios en las diferentes estaciones y rutas, la ACODECO, mediante el Departamento de Información de Precios y Verificación, realiza monitoreos de precios permanentemente, antes y después del cambio de precio de paridad en las diferentes rutas del Área Metropolitana, Panamá Este y Panamá Oeste, como parte del seguimiento a dichos precios.

6.5 MEDICAMENTOS

Comunicaciones Recibidas de Aumentos de Precios de Medicamentos

Luego de la finalización de la vigencia de la fijación de los precios de referencia tope de los medicamentos, en julio del 2004 la ACODECO le ha dado seguimiento a los precios, mediante las comunicaciones de precios que realizan los distribuidores de medicamentos a la institución.

Durante el año 2008, se ha comunicado a esta oficina un total de 1,490 aumentos en los precios de los medicamentos de la siguiente manera:

Desde julio de 2004 hasta diciembre del 2008, se han aumentado los precios a 4,237 medicamentos, agrupándose los medicamentos según categoría de aumento, del 1% al 15%, del 15.1% al 20% y mayores del 20%.

En este sentido, se han podido identificar medicamentos de algunos grupos farmacológicos en los cuales se ha evidenciado un incremento significativo de comunicaciones de aumentos de precios. También se puede contemplar que en la categoría de los aumentos del 1% al 15%, es donde está reflejada la mayor cantidad de comunicaciones de aumento de precios recibidas.



B. ACTIVIDADES DE ATENCIÓN DE QUEJAS

1. ATENCIÓN AL CONSUMIDOR Y CONCILIACIÓN

El Departamento de Asistencia de Consumidor y Conciliación, a partir de la creación de la ACODECO de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, tuvo a bien desarrollar funciones claves para la defensa de los consumidores.

La Institución ofrece a través de este Departamento, una vía en la cual el consumidor puede presentar sus reclamos cuando sus derechos, se hayan visto afectados por un proveedor que no le brinda solución alguna.

1.1 Estructura Organizacional

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

- 1.1.1 Asistencia al Consumidor
- 1.1.2 Conciliación de Quejas
- 1.1.3. Veracidad de la Publicidad

Actualmente, contamos con un equipo de doce (12) funcionarios, en los cuales recae la ejecución de las tareas.

1.1.1 ASISTENCIA AL CONSUMIDOR

En esta área se les da atención a los consumidores que se presenten o se comuniquen a nuestras oficinas, en busca de una solución o bien asesoramiento para conflictos no resueltos con agentes económicos.

El personal asignado a esta área es responsable de escuchar al consumidor, orientarlo e indicarle claramente los pasos a seguir.

Las personas tendrán la opción de informarnos sobre situaciones irregulares que se estén dando en el mercado panameño. Estos casos son denominados denuncias ciudadanas, ya que podrían afectar a gran parte de la población. Importante es señalar que cualquier persona podrá presentar una denuncia, sin necesidad de ser directamente el afectado, tampoco estará obligado a presentar pruebas, facturas, ni a proporcionar sus datos personales, es decir que inclusive podrá ser de forma anónima.

En el año 2008 recibimos un total de 1,189 denuncias, lo que representa un aumento considerable comparado al año 2007, en el cual se presentaron solamente 444.

Entre las denuncias más frecuentes podemos encontrar: producto sin precio a la vista, producto sin fecha de vencimiento, falta de contenido neto de un producto, pesas o medidas inadecuadas, productos vencidos, incumplimiento a los descuentos que tienen derecho los jubilados,

pensionados y personas de la tercera edad, entre otros. Luego de recibida la denuncia será remitida a la oficina encargada de realizar la investigación.

Actualmente, los consumidores pueden presentar su consulta, queja o denuncia de la siguiente manera:

Vía telefónica: Contamos con la línea de atención al consumidor 510-1313, siendo de gran utilidad para presentar denuncias desde cualquier lugar.

Vía correo electrónico: Le brindamos a los consumidores la oportunidad de presentar su denuncia vía internet, ingresando a www.acodeco.gob.pa

Personalmente: Una gran cantidad de consumidores se presentan en nuestras oficinas para ser orientados, en cuanto a las normas de protección al consumidor. Para aquéllos que presentan su queja formal, ha sido creado un formulario de quejas, el cual podrá ser llenado a mano. En cuanto a las denuncias que son presentadas personalmente, la persona tendrá la opción de solicitar un 25% de la multa impuesta por infracciones a la Ley 45. En el año 2008 se recibieron 26 solicitudes.

Otros consumidores se presentaron para interponer quejas formales por afectaciones a su persona, por lo que en el año 2008, se registraron 1,833, las cuales se tramitaron en el Departamento de Decisión de Quejas y el Departamento de Conciliación.

Marco Legal de Recepción de Quejas:

Las quejas y denuncias, que se presentaron en nuestras oficinas se ven enmarcadas en tres importantes leyes:

- Ley 45, de 31 de Octubre de 2007, por la cual se dictan las normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia.
- Ley 6, de 16 de junio de 1987, por la cual se adoptan medidas en beneficio de los ciudadanos jubilados, pensionados, de la tercera y cuarta edad.
- Ley 24 de 22 de mayo de 2002, que regula el servicio de historial crediticio de los consumidores o clientes.

Actividades o tareas del área de asistencia al consumidor:

- Recibir quejas formales, abrir expedientes, registrarlos y canalizarlos hacia los Departamento de Decisión de Quejas o Conciliación.
- Asesorar personal y telefónicamente a consumidores y empresarios para la solución de las controversias.
- Registrar denuncias comunitarias velando por la protección a los consumidores.



**QUEJAS RECIBIDAS Y ASISTENCIAS REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA AL CONSUMIDOR Y CONCILIACIÓN
Año 2008**

Detalle	Total
Quejas por Historial de Crédito (*)	217
Quejas de jubilados, pensionados, tercera y cuarta edad. (*)	89
Quejas ingresadas al Departamento de Decisión de Quejas y Conciliación (*)	1833
Denuncias	1189
Total de Asistencias Personales (denuncias, quejas, orientaciones)	5,600
Asistencias por Vía Telefónica	6,018
Asistencias por Correo Electrónico	472

* Observación importante: Estas quejas son recibidas en el Departamento de Asistencia al Consumidor y Conciliación, y se remiten a los departamentos en donde son investigadas.

1.1.2 EL PROCESO DE CONCILIACIÓN

Es un proceso oral y sin formalidades que procura un arreglo fácil y rápido para empresarios y consumidores en conflicto, mediante el cual, el conciliador analiza el caso, informando a las partes lo que la Ley 45 dispone al efecto, e intenta avenirlas a fin de propiciar una solución amigable o satisfactoria. Para tal resultado, el conciliador, depende mucho de la disposición y buena voluntad que tengan las partes para solucionar o no el conflicto por esta vía.

Es un servicio gratuito del Estado y un sistema moderno para la resolución de controversias el cual se caracteriza por contar con los siguientes beneficios:

- **Celeridad:** El día de la audiencia se logra por esta vía la solución del problema que motivó la controversia.
- **Gratuito:** No se requiere de abogados, por lo que resulta económico si se le compara con el proceso judicial.
- **Prontitud:** La audiencia se programa el día que se recibe formalmente la queja 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 al 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 sujeto de la queja, para ver la posibilidad de dirimir el caso sin necesidad de abrir un expediente. Inclusive, puede efectuar acciones con el fin de resolver el conflicto, sin necesidad de la audiencia de conciliación. De no darse solución por esta vía, procederá a organizar una audiencia de conciliación.

En la audiencia de conciliación un funcionario de la ACODECO actúa como moderador (persona imparcial que dirige la reunión y se encarga de mantener el orden) entre el proveedor y el consumidor, para propiciar una conversación donde se exponga el caso, se presenten las pruebas que estimen necesarias y se dejen 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 superiores.

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

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 45 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.



Estadísticas del Departamento de Conciliación Enero – Diciembre de 2008

Detalle	Total
Conciliación	
1 Quejas Recibidas	668
2 Resuelta A Favor del Consumidor	300
3 Vía Judicial (Defensoría de Oficio)	243

* Estas cifras incluyen datos de las Oficinas Regionales, sin embargo fueron resueltas en la sede de oficina central.

1.1.3 VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD (ver sección *supra*)

2. DECISIÓN DE QUEJAS

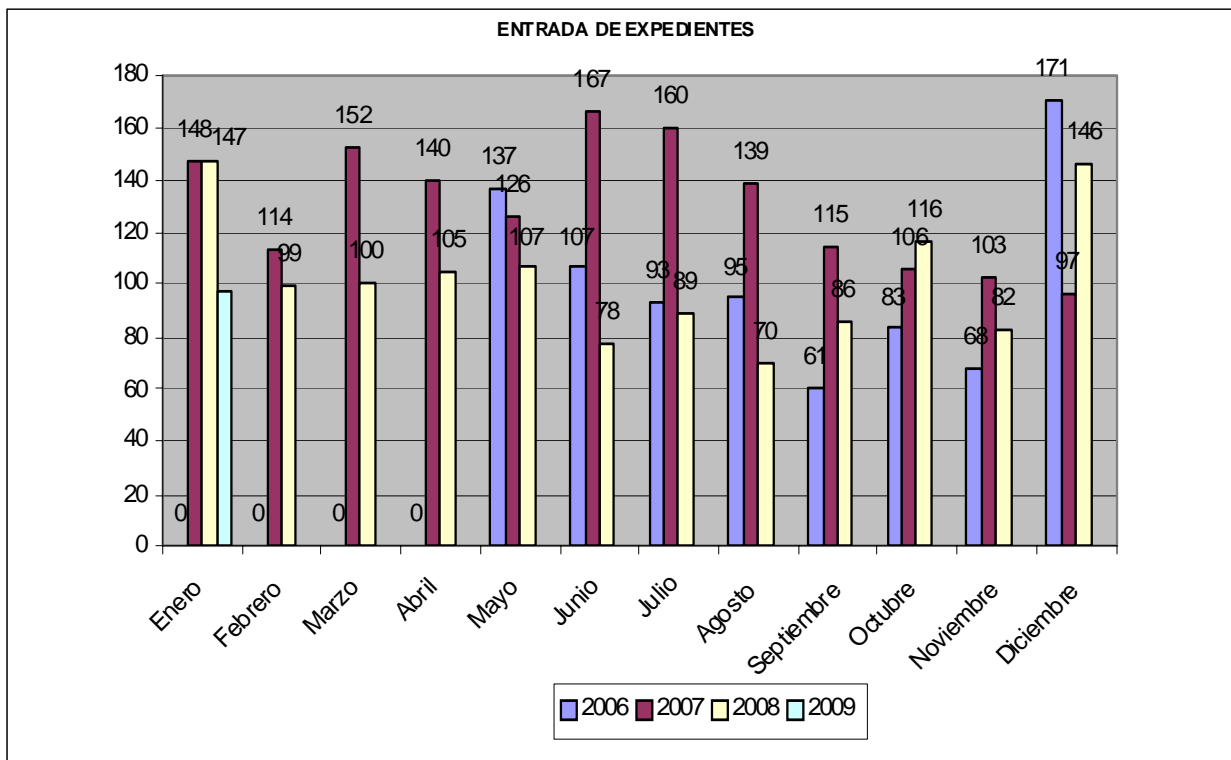
El Departamento de Decisión de Quejas surge oficialmente con la modificación de la Ley 29 de 1° de febrero de 1996, mediante el Decreto-Ley 9 de 20 de febrero de 2006, por la necesidad de ampliar el ámbito de aplicación a los conflictos surgidos de las relaciones de consumo (entre proveedores y consumidores) que anteriormente estaba limitado a temas de garantía y por una cuantía hasta los B/. 500.00. El citado cuerpo legal creó el Departamento de Decisiones de Quejas atribuyéndole competencia hasta los B/. 2,500, pero no limitado a temas de garantía sino que incluyó aspectos como cobro indebido, abonos retenidos, custodia de bienes, daños y perjuicios y otros.

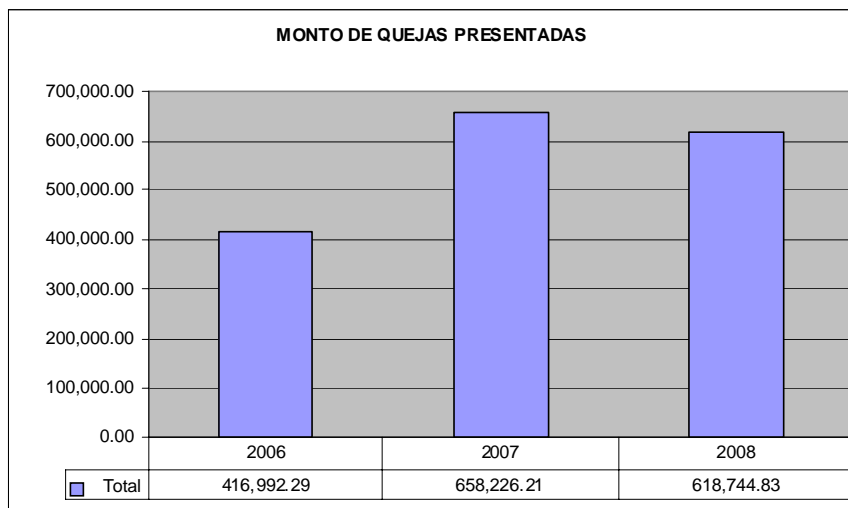
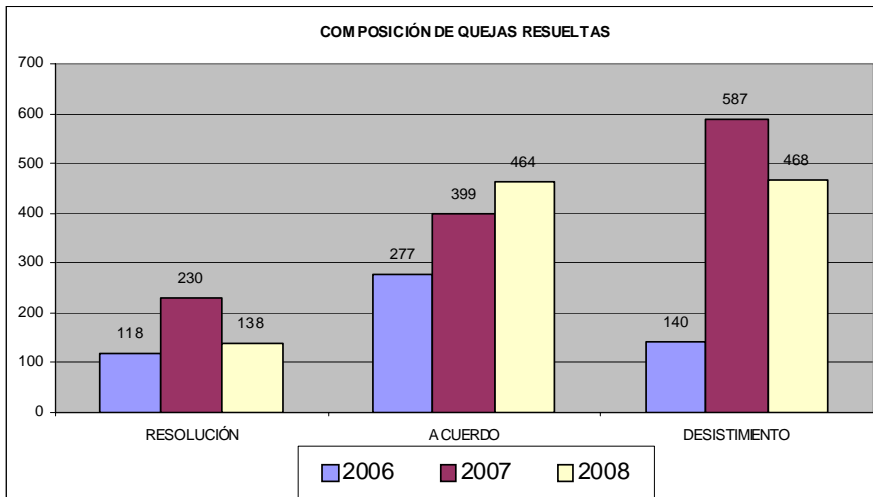
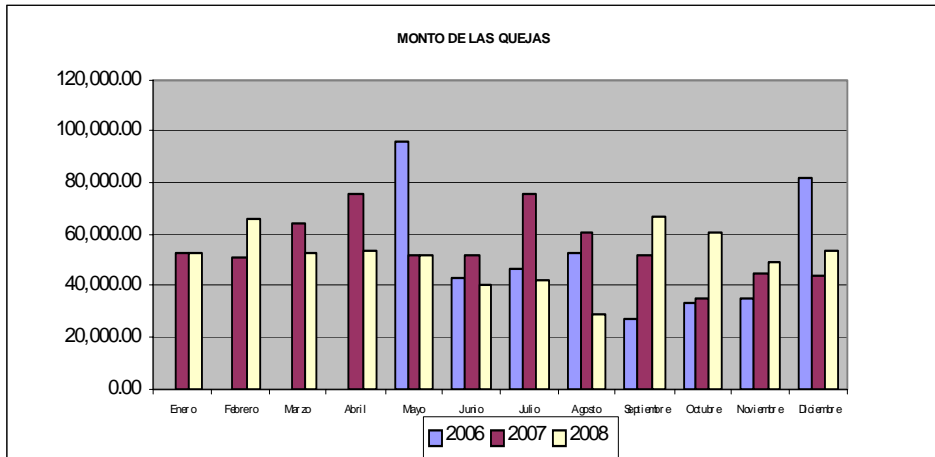
Para el cumplimiento de sus funciones el Departamento de Decisión de Quejas desarrolla las siguientes fases: admisión de quejas, traslado de la mismas, citaciones, etapa de avenimiento realización de la audiencia, admisión de pruebas y luego la decisión.

Es importante destacar que uno de los fines primordiales de este departamento es lograr una conciliación o acuerdo sobre el conflicto sometido a esta esfera, y en ese sentido un gran porcentaje de las quejas presentadas por los consumidores se han resuelto por esa vía, lo cual explicaremos más adelante de forma gráfica, para poder apreciarlo mejor.

El Departamento cuenta con un personal administrativo y un cuerpo de abogados para el trámite de las quejas que se reciben, lo cual incluye una fase previa de avenimiento entre las partes en conflicto, a objeto de que se solucionen las pretensiones y no sea necesario entrar al proceso de decisión de quejas propiamente tal. En caso de que esto último no ocurra, se inicia el procedimiento, el cual es llevado a cabo por profesionales del derecho, quienes le dan el trámite respectivo.

El Departamento de Decisión de Quejas atendió en el año 2007 un total de mil doscientos treinta (1,230) quejas resueltas; en el 2008 se resolvieron mil trescientos una (1,301) quejas que se aprecian en el siguiente cuadro comparativo.





INFORMACIÓN ESTADÍSTICA				
		Total	Total	Total
		2006	2007	2008
Detalle	Unidad de Medida	2/Mayo a 31/Dic	2/Ene a 31/Dic	Enero-Diciembre
Quejas recibidas (2 de mayo)	expedientes	816	1504	1178
Quejas atendidas de CLICAC	expedientes	98	30	2
Quejas atendidas de Regionales	expedientes	24	21	41
Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad	expedientes	8	12	4
Quejas atendidas de Defensoría de Oficio	expedientes	0	3	0
Total de quejas atendidas	expedientes	946	1570	1225
Resolución que ordena devolución de dinero	expedientes	41	72	40
Resolución que no se accede a la pretensión	expedientes	34	65	39
Resolución que ordena reemplazar el bien	expedientes	19	38	20
Resolución que ordena reparar el bien	expedientes	14	25	9
Resolución inhibitoria	expedientes	8	17	13
Resolución que decreta sustracción de materia	expedientes	-	-	0
Resolución que inadmite la queja	expedientes	-	-	6
Resoluciones varias	expedientes	2	13	14
Desistimiento	expedientes	151	444	362
Desistimiento con devolución de dinero	expedientes	68	143	119
Pendiente de constancia de desistimiento	expedientes	58	191	191
Acuerdo	expedientes	65	72	97
Acuerdo de devolución	expedientes	43	78	93
Acuerdo de reemplazo	expedientes	22	43	63
Acuerdo de reparación	expedientes	10	29	49
Transacción extrajudicial	expedientes	-	-	11
Ministerio Público	expedientes	-	-	93
Corregiduría	expedientes	-	-	82
Total de quejas resueltas	expedientes	535	1230	1301
Notificaciones y citaciones entregadas	documentos	1756	-	-
Resoluciones notificadas	documentos	-	872	855
Citaciones	documentos	-	3188	2357
Notas entregadas	documentos	-	441	844
Edicto de puerta	documentos	-	54	105
Inspección ocular	expedientes			
Total de agentes económicos visitados	documentos	1756	4555	4161
Quejas abandonadas por el consumidor	expedientes	35	70	36
Quejas remitidas a conciliación	expedientes	7	10	13
Quejas remitidas a investigación	expedientes	0	1	0
Quejas en desacato	expedientes	73	73	97
Apelación de regionales	expedientes	-	7	10
Expedientes en apelación	expedientes	-	14	55
Audiencias programadas	expedientes	739	2814	1991
Audiencias celebradas	expedientes			
Quejas archivadas	expedientes	470	1384	1410
Entrevistas	medios de comunicación	45	10	18
Monto de las quejas	balboas	486,724.64	659,113.36	B/. 618,744.83

(*) Por error en el mes de mayo se indicó que el monto de quejas recibidas era de B/ 50,171.41, siendo el correcto B/51,555.41

(**) Por error en el sistema en este mes se reportaron cuatro quejas (864.08D a 867.08D) que pertenecen al mes de septiembre de 2008

3. DEFENSORIA DE OFICIO DEL CONSUMIDOR.

La creación del Departamento de Defensoría de Oficio del Consumidor, es para brindar el servicio de asesoramiento y defensa gratuita ante los tribunales a todos los consumidores, sin costo alguno.

Sólo serán a carga de los consumidores algunos gastos necesarios, tales como copias, peritajes y cualquier otro que sea necesario para los fines del proceso.

En este informe presentamos la labor realizada en el Departamento durante el año 2008.

3.1 RECEPCIÓN DE QUEJAS ADMINISTRATIVAS

En los meses de Enero a Diciembre recibimos un total de **285** quejas administrativas para asesorías provenientes del Departamento de Conciliación.

3.2 DEVOLUCIÓN DE QUEJAS ADMINISTRATIVAS

Durante ese período se devolvieron **266** quejas administrativas. Entre los motivos por los cuales fueron devueltas encontramos: Archivados (**30**), Abogado Particular (**3**), Otros Trámites Administrativos (**5**), Acuerdo Extrajudicial (Defensoría de Oficio) (**51**), Acuerdo Judicial (**15**), No Aplican Demandas (**19**), Proceso Judicial en los Tribunales (**2**), Prescritos (**54**), Cuantía Inferior a B/. 2,500.00 (**8**), Desistimiento en Defensoría de Oficio (**18**), Desistimiento en Tribunales (**0**), Fallo a Favor del Consumidor (**6**), Informe y Cierre (**12**), Falta de impulso de parte interesada (Abandono) (**33**), Archivados por Motivo de Sentencia (**10**).

3.3 QUEJAS ADMINISTRATIVAS PENDIENTES

Se presentaron en el departamento **988** quejas provenientes del Departamento de Conciliación para asesorías. Las cuales en el mes de diciembre permanecieron 130 quejas administrativas con un status de pendiente debido a:

- Están en etapa de análisis
- En espera de presentación de pruebas
- Informe pendiente
- El consumidor no se ha comunicado
- Desistimiento pendiente
- Negociación pendiente
- Son proyectos de demandas potenciales
- Son demandas potenciales

3.4 ASESORÍAS A LOS CONSUMIDORES

Se brindó un total de **733** asesorías (telefónicas y presenciales) a consumidores respecto a diferentes temas.

3.5 PROYECTOS DE DEMANDAS

Se prepararon 110 proyectos de demandas.

Los temas relacionados a los proyectos de demandas son: Incumplimiento de Contrato, Incumplimiento de Servicios, Incumplimiento de Garantía, Incumplimiento de Contrato e Incumplimiento de Garantía, Vicios Ocultos e Incumplimiento de Garantía, Vicios Ruinógenos e Incumplimiento de Garantía, Vicios Ruinógenos, Cláusulas Abusivas, Cláusulas Abusivas y Falta de Información, Incumplimiento de Contrato y Falta de Información, Vicios Ocultos, Custodio de Bienes, Devolución de Dinero, Rescisión de Contrato, Aclaración de Contrato, Publicidad Engañosa, Proceso Ejecutivo, Contrato Viciado, Nulidad de Contrato.

3.6 DEMANDAS

Se presentaron en los Juzgados **58** demandas, las cuales **9** fueron por Sentencias Favorables a los Consumidores y varios Acuerdos Extrajudiciales y Judiciales en beneficio de los Consumidores. Las demás se encuentran en proceso (primera o segunda instancia).

Los temas relacionados a estas demandas son : Falta de Información, Vicios Ocultos, Incumplimiento de Garantía y Vicios Ocultos, Cláusulas Abusivas, Declaración de Cláusulas Abusivas, Falta de Información e Incumplimiento de Contrato, Incumplimiento de Garantía, Devolución de Dinero, Falta de Información e Incumplimiento de Servicio, Venta Engañosa, Vicios Ruinosos, Incumplimiento de Contrato, Proceso Ejecutivo, Vicios en la Construcción, Aclaración de Contrato.

La cuantía de las demandas durante los meses de Enero a Diciembre fue de **B/. 1,165,958.76**.

3.7 AUDIENCIAS Y PRÁCTICAS DE PRUEBA.

Entre los meses de Enero a Diciembre de 2008 se realizaron **(216)** Audiencias y diferentes Diligencias Judiciales.

3.8 ALGUNOS FALLOS (SENTENCIAS) A FAVOR DE LOS CONSUMIDORES

Entre los Fallos emitidos por los tribunales en favor de los consumidores tenemos:

- Soayra Mabel Palm vs. BVG San Corporation (Inmobiliaria), por Incumplimiento de Garantía, Sentencia N°09 de 18 de agosto de 2008.
- Raúl de Sánchez vs. B & C Piscinas del Oeste (Otros), por Incumplimiento de Contrato, Sentencia 12 de 2 de octubre de 2008.
- Isaías Rivera y Cecilia González vs. Aries Ltd. (Inmobiliaria), por Vicios Ocultos e Incumplimiento de Garantía, Sentencia N°13 de 8 de octubre de 2008.
- Iris Palm vs. Ricardo Pérez (Agencia de Autos), por Incumplimiento de Garantía y Vicios Ocultos. Sentencia N°16 de 20 de octubre de 2008.
- Aixa Del Carmen Reyes vs. Grupo Platinum Center, S. A. (Ventas de Autos de Segunda), por Vicios Ocultos. Sentencia N°18 de 5 de diciembre de 2008.

3.9 OTRAS ACTIVIDADES

Entre las Actividades en las cuales se participaron durante los meses de Enero a Diciembre de 2008 tenemos: Consulta Legales, Programa de Televisión, Seminarios, Charlas, Capacitaciones, Conferencias, Entrevistas con Periodistas (Radio, Televisión y Prensa), Reuniones (Consumidores y Agentes Económicos).

C. COORDINACION DE REGIONALES

La Oficina de Coordinación de Regionales, en cumplimiento de sus funciones, participó directamente en la organización y logística de las diversas actividades que realizaron durante el año 2008, cada una las oficinas regionales de la ACODECO efectuaron las siguientes actividades:

- Organización de charlas informativas en materia de protección al consumidor y defensa de la competencia, dictadas por el Administrador General, Lic. Pedro Meilán, en las ciudades de Chitré, Penonomé, Las Tablas, David, Santiago y Changuinola, las cuales contaron con la participación de funcionarios de instituciones públicas, estudiantes universitarios, particulares y profesionales del derecho.
- Coordinación logística para la ejecución óptima de monitoreos, volanteos y operativos. Cabe mencionar nuestra participación en conjunto con otras Instituciones del operativo realizado en la provincia de Chiriquí a finales del año 2008, donde se detectó un depósito del Almacén “El Nuevo Dollar”, que mantenían una gran cantidad de productos vencidos, los cuales fueron decomisados y destruidos.
- Participación directa en giras de organización administrativa, conversatorios y giras educativas.

Las actividades generales y propias de cada oficina regional, fueron previamente revisadas por la Oficina de Coordinación Regional a través de la programación mensual de actividades, informes, estadísticas y respectivas programaciones. Del resultado de la ejecución de estas actividades se generaron estadísticas mensuales.

Es importante señalar que, como enlace de las gestiones administrativas y legales de cada oficina regional con las direcciones y los departamentos de la Sede Principal de ACODECO, continuamos con nuestra labor de asistencia y orientación telefónica, revisión, corrección y distribución de documentación legal y administrativa.

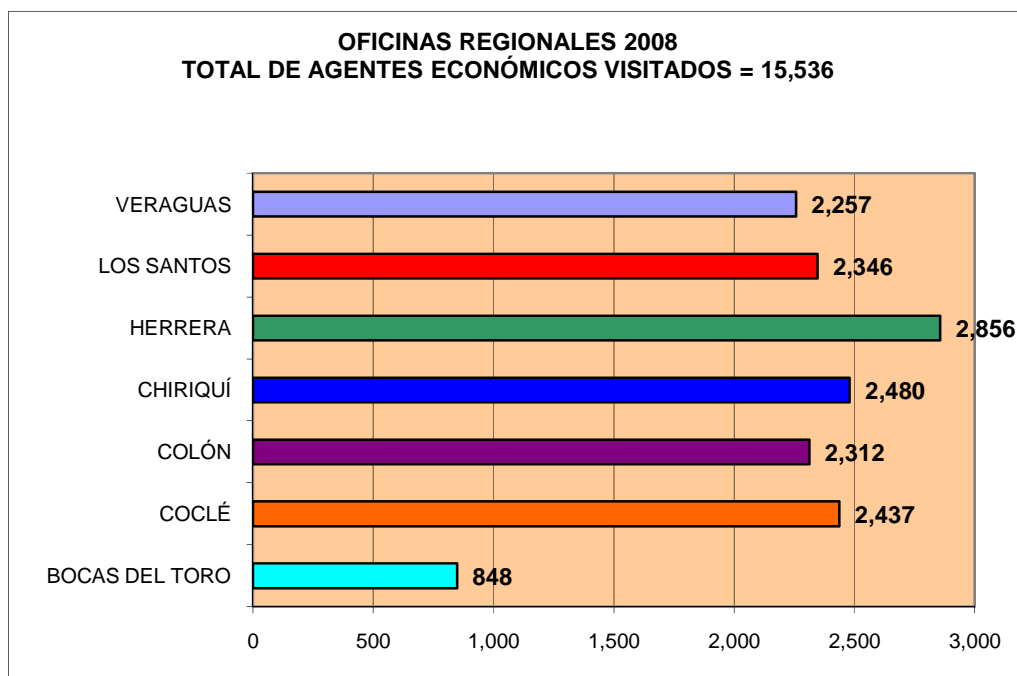
Por otra parte, la Coordinación de Regionales, fungiendo como Secretaría de la Comisión Evaluadora de Actas, recibió 4,422 actas con anomalías por incumplimiento a las normas establecidas en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, las cuales fueron posteriormente evaluadas por los miembros de dicha Comisión.

LABOR DE LAS OFICINAS REGIONALES DE LA ACODECO

Las oficinas regionales de la ACODECO trabajaron arduamente en la fiscalización del cumplimiento de las normas establecidas en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007. Para ello, el personal estuvo involucrado en los objetivos establecidos, logrando garantizar al consumidor la protección para la cual fue creada esta Institución.

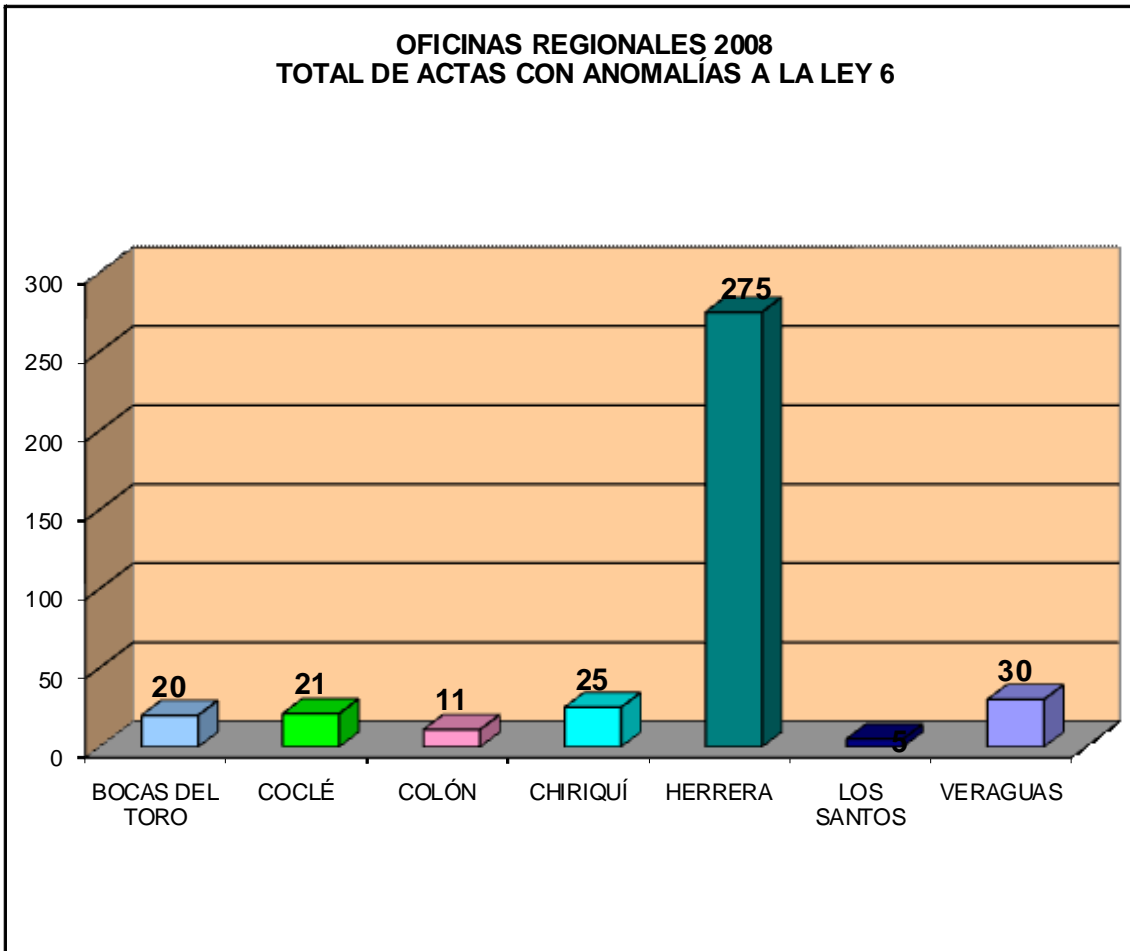
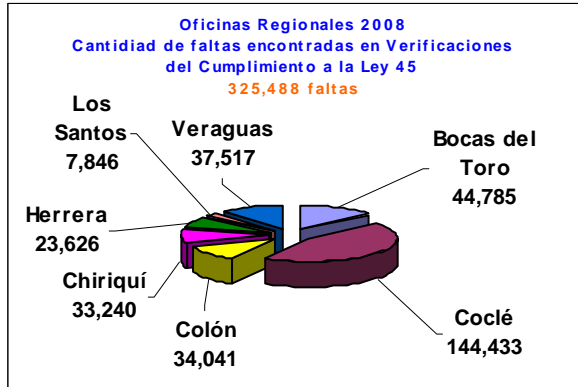
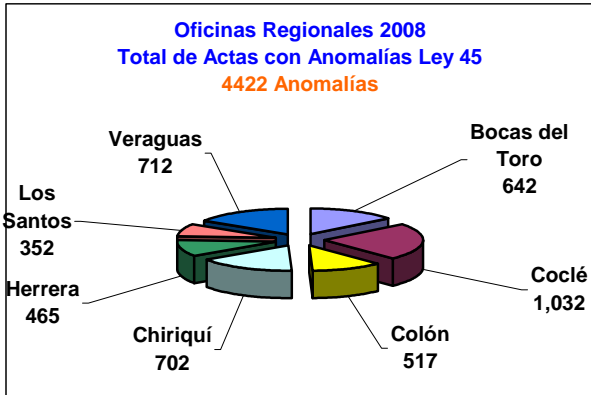
Las actividades realizadas por estas oficinas son:

Visitas de verificaciones de mercado a agentes económicos: abarroterías, mini súper, supermercados, kioscos, restaurantes, farmacias, hoteles, clínicas privadas, líneas de buses y oficinas de aerolíneas. Estas verificaciones sumaron un gran total de **15,536 agentes económicos visitados** y se hicieron según lo establecido en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 y Ley 6 de 1987 y sus modificaciones.



Producto de estas verificaciones, se levantaron un total de 4,422 actas por anomalías en el cumplimiento de la Ley 45, en las cuales se detallaron un total de 325,488 faltas. Además, 387 actas por anomalías en el cumplimiento de la Ley 6 de 1987 y sus modificaciones.

En la provincia de Coclé se encontró la mayor cantidad de faltas por incumplimiento a la Ley 45, la mayoría correspondieron a falta de precio a la vista. La provincia de Herrera reportó la mayor cantidad de actas levantadas por incumplimiento a las disposiciones concernientes a la Ley 6.



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
COORDINACIÓN DE REGIONALES

	MEMORIA 2008									
	TOTAL	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUI	HERNAN	LOS SANTOS	VERAGUAS		
AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	15,516	848	2,437	2,312	2,450	2,326	2,346	2,297		
VERIFICACIONES										
Ley 45 (Cantidad de Actas por anomalías)	4,422	842	1,032	817	702	465	552	712		
Ley 45 (Cantidad de fôlhas anormales)	325,488	44,783	144,433	84,041	93,240	23,626	7,846	87,517		
Ley 6 (actas por anomalías)	387	20	21	11	25	275	5	30		
Memoria (actas por anomalías)	387	19	81	14	108	100	16	91		
Publicidad (actas por anomalías)	17	9						8		
ASISTENCIA AL CONSUMIDOR	6,474	2,445	369	373	1,791	341	74	1,081		
DENUNCIAS	239	25	23	23	23	107	7	29		
Ley 45	169	24	4	13	0	104		22		
Ley 6	30	1	8	5	9	3	7	2		
Ley 24 (Manual de Calidad)	37		13	5	14			5		
RECAUDACION	366,788.11	79,894.00	42,610.00	54,777.50	80,570.10	25,000.00	19,884.01	61,448.50		
Monte recaudado por multas impuestas	291,454.01	60,303.00	40,933.00	44,703.00	79,939.00	12,660.00	15,670.01	37,170.00		
Monte recaudado por Juras Ejecutor	75,334.10	19,591.00	1,625.00	10,072.50	61.10	12,940.00	4,216.00	24,278.50		
CANTIDAD DE APELACIONES	776	13	167	40	74	22	26	334		

Fuente: Oficina Regional ACCOECO

Actividades para velar por la protección al consumidor en eventos especiales, entre los cuales podemos mencionar:

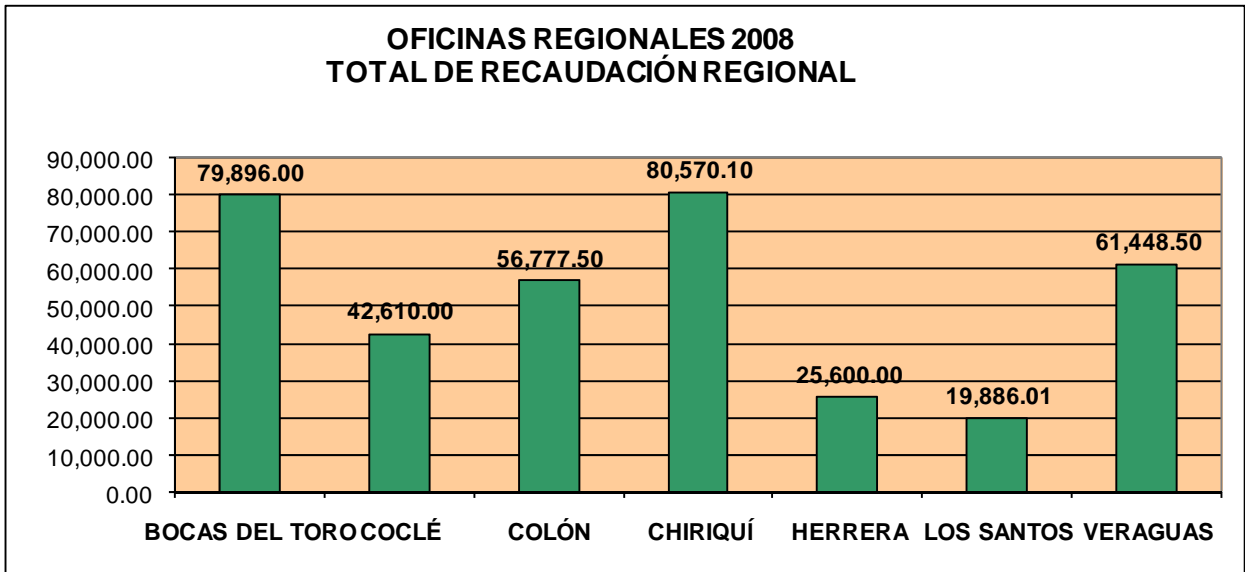
- Operativos en farmacias, por el cambio a la Ley en cuanto al descuento en medicamentos a jubilados, pensionados, tercera y cuarta edad
 - Operativos en estaciones de combustible para la verificación de los precios tope establecidos en los decretos ejecutivos desde septiembre 2008,
 - Operativos por el inicio del año escolar, día de la Madre y Navidad,
 - Operativos a kioscos escolares.
- Jornadas de capacitaciones educativas en universidades, instituciones gubernamentales, empresas privadas, asociaciones de jubilados, entre otros.
 - Asistencias personales y telefónicas a los consumidores; en esta actividad, la regional de Bocas del Toro cuantificó un total de 2,445 asistencias lo que corresponde a un 38% de todas las consultas a nivel nacional.

Fue destacable la participación de la ACODECO en la Feria Internacional de San José de David, Feria Internacional de Changuinola, Feria de la Naranja en Churuquita de Penonomé, la Feria de La Chorrera, Feria Agropecuaria de Tanara en Chepo y Feria Internacional de Azuero. Además de la divulgación que hicieron las oficinas regionales a través de diversas actividades, para destacar el Día Mundial del Consumidor.

Cabe señalar que las oficinas regionales participaron en emisoras locales y atendieron corresponsales para realzar el objetivo de la Institución de orientar y preservar el interés superior del consumidor.

Es importante destacar que el Administrador General, Lic. Pedro Meilán, dictó charlas en las provincias de Bocas del Toro, Coclé, Chiriquí, Herrera, Los Santos y Veraguas, a funcionarios judiciales, estudiantes, abogados y funcionarios de instituciones públicas, donde explicó funciones y objetivos de la Institución.

La recaudación general para el año 2008, por parte de las oficinas regionales fue de B/. 366,788.11; de los cuales B/. 291,454.01 corresponde a cobros de multas regulares y B/. 75,334.10 cobradas a través del Juzgado Ejecutor.



1. BOCAS DEL TORO

La oficina regional de la provincia de Bocas del Toro, se destacó en el año 2008 por las jornadas educativas brindadas principalmente en áreas de difícil acceso, las cuales fueron denominadas Semana de la Educación, considerando principalmente a estudiantes de nivel primario y secundario.



Dentro de las actividades regulares realizadas durante el año 2008, la asistencia brindada a los consumidores de forma telefónica y las asistencias directas del consumidor en esta oficina regional se cuantifican en 2,445 atenciones. Igualmente se atendieron un total de 25 denuncias, donde 24 versaban sobre supuestas infracciones a la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, y 1 relacionada al presunto incumplimiento de la Ley 6 de 1987 y sus modificaciones.

Con relación a las verificaciones realizadas en ese año, se verificaron 848 diferentes agentes económicos, obteniendo como resultado 642 actas por anomalías y faltas a la Ley 45; 20 actas por anomalías y faltas a Ley 6 y sus modificaciones, entre otras. Además se realizaron

verificaciones de veracidad de la publicidad para corroborar el cumplimiento de las normas de protección al consumidor.

Cabe destacar que en ese año, esta oficina Regional realizó una masiva recaudación de multas regulares y de juzgado ejecutor lo que dio como resultado un monto total percibido de B/.79,896.00, donde B/19,591.00 corresponde a cobros a través del Juez Ejecutor.

2. COCLÉ

La oficina regional de Coclé, registró un total de 369 atenciones al consumidor, cifra que incluye las asistencias telefónicas y las atenciones directas dadas a consumidores que presentaron sus quejas y denuncias a esta oficina.

Esta regional organizó en la ciudad de Penonomé, la conferencia “La Libre Competencia en Panamá”, la cual contó con la participación de estudiantes universitarios, socios de la Cámara de Comercio e Industrias y Agricultura de Aguadulce y Natá y representantes de empresas e industrias de la provincia de Coclé.

Igualmente, se verificó un total de 2,437 diferentes agentes económicos, dando como resultado 1,032 actas por anomalías correspondientes a 144,433 faltas encontradas por incumplimiento a las normas de protección al consumidor, donde prevalecen más de cien mil (100,000) productos encontrados sin precio marcado. Además, se levantaron 21 actas por anomalías en el cumplimiento a la Ley 6; 61 actas por anomalías en actividades de Metrología y 9 actas por falta a la veracidad de la publicidad.



Verificaciones a agentes económicos (Ley 45)



Por otra parte, se atendió un total de 23 denuncias, donde 13 denuncias corresponden a la Ley 24 de Historial de Crédito; 4 denuncias por supuesto incumplimiento a la Ley 45; y 6 denuncias por infracción a las normas contenidas en la Ley 6 de 1987 y sus modificaciones.

En materia de recaudación, el monto total recaudado fue de B/. 42,610.00, donde B/.1,625.00 corresponde a cobros a través del Juez Ejecutor.

3. COLÓN

La oficina regional de Colón, además de atender a los consumidores y agentes económico, también atiende turistas que llegan a puertos, y los orienta sobre el alcance jurídico y social de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 y los beneficios de la Ley 6 de 1987.

Durante el año 2008, esta oficina atendió a 373 consumidores a través de asistencias telefónicas y personales.

Se realizaron 2,312 verificaciones a los agentes económicos, surgieron 517 actas por anomalías y faltas a la Ley 45, y se detallaron 34,041 diversas faltas. Igualmente se levantaron 11 actas por incumplimiento a la Ley 6.

Se atendieron un total de 25 denuncias, 15 se presentaron por falta a la Ley 45; 5 denuncias por falta a la Ley 6 y 5 quejas por presuntas faltas a la Ley 24.

También se atendieron, algunas quejas de consumidores de los Distritos de Donoso y Santa Isabel, sobre el excesivo costo de la gasolina en estos lugares. La participación de la ACODECO en este caso se limitó a efectuar recomendaciones al margen de la Ley 45, considerando que se trataba de revendedores informales que dirigen sus ventas para el uso de motores fuera de borda.

Esta provincia logró la recaudación en el año 2008 de B/.56,777.50, donde B/.44,705.00 corresponden a cobros por multas regulares y B/.12,072.50 se recaudó a través del Juez Ejecutor.

4. CHIRIQUÍ

La oficina regional de Chiriquí cuantificó 1,791 atenciones al consumidor y realizó visitas de verificaciones a 2,480 agentes económicos, lo que dio como resultado 702 actas por falta a la Ley 45, las cuales surgieron por 33,240 faltas encontradas. Igualmente se originaron 275 actas en virtud de verificaciones para corroborar el cumplimiento de la Ley 6 y sus modificaciones.

Cabe resaltar la ejecución de 16 operativos especiales en diversos puntos de la geografía provincial en donde sobresale el allanamiento realizado al depósito de el Almacén “El Nuevo Dollar”, ubicado en el sector fronterizo entre Costa Rica y Panamá, donde luego de varios días de seguimiento y mediante la realización de un operativo nocturno, se pudo obtener información sobre la posible existencia de un depósito donde se guardaba gran cantidad de productos expirados y a los cuales, presumiblemente se les borraba la fecha de vencimiento. Estas informaciones recibidas motivaron que el Administrador General de ACODECO, en compañía del Coordinador de Regionales, se trasladaran a la Provincia de Chiriquí y sostuvieran una reunión con los Fiscales Superiores y de Circuito para coordinar acciones en conjunto.

PRODUCTOS DECOMISADOS – CASO ALMACÉN NUEVO DOLLAR

Posteriormente se realiza la diligencia con la participación de funcionarios de ACODECO, Ministerio Público y el Departamento de Protección de Alimentos del Ministerio de Salud, lográndose detectar un número considerable de productos vencidos, los que posteriormente fueron destruidos. Las sumarias las adelanta la Fiscalía Primera de Circuito.



Se atendieron 23 denuncias, donde 9 fueron de Ley 6 y 14 de Historial de Crédito.

En cuanto a los procesos de Decisión y Conciliación se recibieron quejas por una cuantía de B/. 598,378.16

En procesos de Decisión, cabe resaltar el caso de la consumidora Agnes Teresa Mejia vs. David Trup S.A. donde la compañía incumplió el plazo de entrega de un vehículo. La intervención de la ACODECO dio como resultado la devolución a la consumidora de B/. 1,200.00, monto total abonado.

La recaudación total de esta agencia fue de B/.80,570.10; donde B/.79,959.00 corresponden a cobros regulares y B/. 611.10 a cobros a través del Juzgado Ejecutor.

5. HERRERA

La oficina regional de Herrera cuantificó 341 atenciones a consumidores y realizó visitas de verificaciones a 2,856 agentes económicos; producto de estas verificaciones se efectuaron 465 actas por falta a la Ley 45 donde se detallaron un total de 23,626 faltas encontradas. Igualmente, se emitieron 275 actas por faltas a la Ley 6.

Se atendieron en esta oficina regional 107 denuncias, donde 3 denuncias se presentaron por presunto incumplimiento a la Ley 6 y sus modificaciones y 104 denuncias por supuesto incumplimiento a Ley 45.

Esta agencia recaudó durante el año 2008 un total de B/25,600.00, donde B/12,660.00 corresponden a cobros regulares y B/12,940.00 a cobros a través del Juzgado Ejecutor.

6. PANAMÁ OESTE

El 30 de septiembre de 2008 se inauguró la oficina regional de Panamá Oeste, ubicada en la ciudad de La Chorrera, donde se atiende todo el sector Oeste desde el Distrito de Arraiján hasta el de San Carlos.

El Administrador Regional participó en reuniones en el pleno de cada uno de los Consejos Municipales a fin de dar a conocer la instalación y funciones de la ACODECO.

Se realizaron capacitaciones a las asociaciones de jubilados y pensionados, así como a Instituciones públicas del sector.

Igualmente, participó en reunión con el sector transporte SICAMOCH y la ACODECO del Tránsito y Transporte Terrestre a fin de unificar el tema de la aplicación de los descuentos a los jubilados.

Desde su apertura, esta regional participa en programas de divulgación de los temas más relevantes de la Institución, a través de programas radiales en las 3 emisoras situadas en La Chorrera.

7. LOS SANTOS

La oficina regional de Los Santos atendió 74 consultas a consumidores. Igualmente, 7 formales denuncias, todas correspondientes a la Ley 6. Una de estas denuncias provocó un operativo especial por denuncias de los consumidores, en los transportes de la ruta de La Palma - Las Tablas, los cuales no aplicaban el descuento obligatorio para jubilados, pensionados, tercera y cuarta edad.

VOLANTEO INFORMATIVO A GRUPOS DE JUBILADOS, PENSIONADOS, TERCERA Y CUARTA EDAD



Después de varias conversaciones con el sector transporte y la ACODECO del Tránsito y Transporte Terrestre, estos últimos aceptaron lo establecido por la ley, de tener o mantener el letrero de descuento y la aplicación del mismo a los beneficiados.

Igualmente, por el auge turístico masivo en esta provincia, se realizó un operativo especial en hoteles, pensiones, hospedajes y restaurantes, para verificar el cumplimiento de la Ley 6.

Esta regional verificó en el año 2008 a 2,346 agentes económicos, levantó 352 actas con anomalías por 7,846 diferentes faltas encontradas por incumplimiento a la Ley 45.

La recaudación total de esta regional fue de B/19,886.01; de los cuales B/4,216.00 corresponden a cobros a través del Juez Ejecutor.

8. VERAGUAS

La oficina regional de Veraguas se trasladó a nuevas oficinas con el objeto de brindar un mejor y mayor servicio.

Durante este año se brindaron 889 orientaciones personales y 192 telefónicas a los consumidores veragüenses. Se atendieron 29 denuncias, de las cuales 2 denuncias corresponden a Ley 6, 22 denuncias de Ley 45 y 5 de Historial de Crédito.

A través del departamento de verificación de esta regional, se verificaron 2,257 agentes económicos. Estas verificaciones dieron como resultado 712 actas con anomalías por faltas a la Ley 45, correspondientes a 37,517 faltas encontradas, además se realizaron 30 actas por incumplimiento a la Ley 6.

Se recibieron 18 quejas de conciliación por una cuantía de B/366,042.24, las cuales correspondían en su mayoría a quejas contra bienes raíces por el incumplimiento de las garantías y los contratos.

Los procesos recibidos por Decisión de Quejas representaron una cuantía de B/15,114.11

Durante el año 2008, se logró recaudar B/61,448.50, de los cuales B/37,170.00 son en concepto de multas regulares y B/24,278.50.10 son recaudadas por el Juzgado Ejecutor.

II. ACTIVIDADES EN MATERIA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA

A. PRACTICAS MONOPOLÍSTICAS

POSIBLE DISCRIMINACIÓN EN ABASTECIMIENTO EN MERCADO MAYORISTA DE COMBUSTIBLE

La Dirección Nacional de Libre Competencia de la ACODECO inició investigación administrativa a estas dos empresas debido a las múltiples quejas que existen por parte de cierto grupo de transportista y empresas importadoras-distribuidoras de derivados de petrolero a nivel nacional; debido a la persistente demora en las operaciones de carga y despacho de combustible en la terminal de almacenamiento en la antigua refinería Panamá, ahora administrada por la empresa Compañía Chevron de Panamá.

Una vez recabada la información y documentación necesaria se confeccionó un informe preliminar el cual plasma entre otras cosas, la significativa sanción impuesta por la Secretaria General de Energía, que sirvió como punta de lanza para que esta Dirección solicitara la práctica de una diligencia exhibitoria ante los juzgados competentes; con el objeto de obtener elementos probatorios e información que acredite la comisión individual o colectiva de prácticas discriminatorias que pudiesen afectar la libre competencia y competencia económica en el mercado de combustible en Panamá.

BOICOT CONTRA EL INSTITUTO DE MERCADEO AGROPECUARIO

Esta investigación se inicio debido a la determinación de un grupo de empresas de molinería del país de no vender arroz al Instituto de Mercadeo Agropecuario (I.M.A.); no obstante, luego de evacuada una investigación administrativa por práctica monopolística absoluta, específicamente aquélla tipificada y sancionada por el numeral 2 del artículo 13 de la Ley 45, y no obtenerse los suficientes elementos probatorios que acreditaran la existencia de tal práctica restrictiva de la competencia, a pesar de practicarse una diligencia de aseguramiento de pruebas en un número plural de molinos en virtud de autorización judicial; se dispuso el cierre de las investigaciones mediante Resolución No. 001 de 15 de enero de 2008.

COLUSIÓN EN VENTA AL POR MAYOR DE ARROZ.

Esta investigación se inicia como consecuencia de la medida adoptada por un grupo de empresas de molinería del país de fijar un precio de venta del arroz a proveedores y de no comprar la producción nacional a los productores de arroz.

En efecto, tras una investigación administrativa por prácticas monopolísticas, específicamente aquéllas tipificadas y sancionadas por los numerales 1 y 2 del artículo 13 de la Ley 45, y no obtenerse las probanzas que acreditaran tanto su existencia como la vinculación de los posibles autores y partícipes de su ejecución, por cierto sólo en cuanto a una parte de las empresas bajo investigación, más no así con respecto a otras que sí se les pudo comprobar su participación, tras la práctica de una diligencia de aseguramiento de pruebas en virtud de autorización judicial, se dispuso mediante Resolución No. DLC-PLP-005-08 de 22 de febrero de 2008, por una parte incorporar una nueva empresa de molinería a las investigaciones y por la otra, el cese de las investigaciones con relación a un grupo de las empresas investigadas, así como también su continuación contra dos de ellas.

Pues bien, luego de los resultados obtenidos la ACODECO, resolvió presentar demanda judicial contra aquellas dos empresas el 25 de marzo de 2008 y de las cuales se obtuvo pruebas de la existencia de un acuerdo con el objeto o efecto de fijar los precios de ventas del arroz a los proveedores en ciertas regiones del país.

RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA.

Luego de conocerse un aumento en los precios de los combos de comida que ofrecen los restaurantes de comida rápida del país, por medio de un comunicado de la asociación que los representa como gremio dentro del sector de los servicios de comida, se dispuso iniciar una investigación administrativa mediante Resolución No. DLC-OGC-017-08 de 30 de junio de 2008, por práctica monopolística que tipifica y sanciona el numeral 1 del artículo 13 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007; al tener indicios que indicaban la existencia de un acuerdo entre las principales cadenas de restaurantes de comida rápida con el objeto o efecto de fijar un precio de venta de los combos de comida ofrecido al público consumidor.

Ahora bien, conforme las probanzas mediante una diligencia de aseguramiento de pruebas y resultados de la investigación administrativa adelantada, la ACODECO de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia dispuso el cierre de la investigación administrativa, por medio de Resolución No. DLC-OGC-022-08 de 24 de septiembre de 2008.

BENEFICIADORES DE CAFÉ.

Una vez se conoce sobre aumentos en los precios del café por comunicado emitido por las principales asociaciones de empresas productoras de cafés del país, se inició una investigación preliminar la cual concluye recomendando su archivo el 9 de enero de 2009, luego de observarse precios similares sólo en las presentaciones de café de media libra durante el período de tres meses, situación atribuida al hecho que muchas de las empresas dentro del mercado del café son seguidoras de precios o de aquellas empresas líderes en la producción y distribución del mismo.

Por falta de evidencia se decidió no abrir formalmente la investigación, luego de realizada investigación preliminar al respecto.

COLUSIÓN Y VENTA ATADA EN CONCRETO.

Una vez se conoce de la existencia de una carta de la Cámara Panameña de la Construcción publicada en los medios de comunicación el 6 de septiembre de 2008, mediante la que se cuestionan a las empresas cementeras del país por el aumento excesivo en los precios de sus productos como lo son el cemento y el concreto durante el período comprendido del año 2006 al 2008, se dispuso la apertura de la investigación administrativa por medio de Resolución No. DNLC 023 de 26 de septiembre de 2008 por la posible existencia de prácticas monopolísticas tanto de carácter absolutas como relativas que tipifica y sanciona el numeral 1 del artículo 16 y los numerales 4 y 9 del artículo 16 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007; motivo por el cual tras obtener de una autorización judicial, se procedió a la ejecución de diligencias de inspecciones judiciales en los principales centros de operaciones de las empresas cementeras. Se encuentra actualmente en etapa de análisis de elementos probatorios recabados.

OTROS CASOS DE INVESTIGACIÓN POR PRÁCTICAS

MONOPOLÍSTICAS EN ETAPAS PRELIMINARES.

Durante el 2008 se iniciaron adicionalmente nueve (9) casos que se mantienen en etapas preliminares con vista a determinar su apertura formal.

PROCESOS JUDICIALES POR PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS.

ACODECO -VS- EMPRESAS AZUCARERAS:

El día 3 de julio de 2007, se presentó la demanda contra Azucarera La Victoria, Central Azucarera Alanje, Central Azucarero La Estrella, Ansarosa y Azucarera Nacional, por supuesto acuerdo de precio de venta al distribuidor en toda la República de Panamá, durante parte o todo el año 2005. Este proceso judicial por Prácticas Monopolísticas Absolutas, fue admitido en el Juzgado Octavo de Circuito Civil de Panamá. La demanda presentada a raíz de una investigación administrativa cuyo resultados arrojaron que existían indicios suficientes para suponer la posible comisión de prácticas monopolísticas absolutas violatorias de la antigua Ley 29 de 1996, por cuatro ingenios de azúcar que controlan la producción a nivel nacional. La práctica demandada consistía en el acuerdo o convenio concertado por estos ingenios con el objeto de fijar, manipular e imponer el precio de venta del azúcar en sus diferentes presentaciones en todo el mercado panameño.

El procedimiento judicial ha culminado con la etapa de audiencia preliminar, correspondiendo avanzar próximamente con la etapa de la realización de la audiencia ordinaria con el objeto de presentar y aducir las pruebas que acreditan la comisión de la práctica violatoria de competencia objeto del litigio.

ACODECO –VS- PANADERÍAS DEL BARÚ

El proceso judicial por Prácticas Monopolísticas Absolutas fue admitido por 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 cuyo 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.

Se ha cumplido la etapa procesal de audiencia preliminar sin embargo, la fase de audiencia ordinaria no ha culminado a falta de la toma de declaraciones testimoniales y nos encontramos en espera de la fijación de nueva fecha para acudir a la audiencia de fondo en este caso.

PROCESO CONTRA LINEAS AÉREAS POR REBAJA DE COMISIONES A AGENCIAS DE VIAJE

Este proceso que inició la CLICAC, luego de varias manifestaciones de impedimentos y así como de la presentación de incidentes de nulidad, en el año 2006, inició durante el año 2008 la práctica de pruebas y aún se encuentra en esta fase procesal.

PROCESO CONTRA LAS ASEGURADORAS

PROCESO CONTRA LAS ASEGURADORAS HSBC SEGUROS, ASEGURADORA ANCON ASSICURAZIONI GENERALI, S.P.A.; ASSA COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A. e INTEROCEÁNICA DE SEGUROS S.A y APADEA por la presunta comisión de prácticas monopolísticas absolutas consistente en la fijación del precio de tarifas de las pólizas de seguro de incendio.

Se presentó una demanda contra un grupo de ellas, conjuntamente con la APADEA el día 31 de marzo de 2008 y luego el día 3 de octubre de 2008, se presentó otra contra el resto de las aseguradoras que no se habían incluido en la primera demanda porque estuvieron procurando un acuerdo de transacción con ACODECO, que no se alcanzó. Actualmente ambas fueron acumuladas, están pendientes de realizar la audiencia preliminar.

PROCESO CONTRA LAS ASEGURADORAS NATIONAL UNION FIRE, ASEGURADORA ANCON, CONASE ASSICURAZIONI GENERALI, S.P.A. (Sociedad Extranjera); INTERNACIONAL DE SEGUROS S.A. ASEGURADORA MUNDIAL y ASSA COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A., y APADEA. por la presunta comisión de prácticas monopolísticas Absolutas consistente en la fijación del precio de tarifas de las pólizas de seguro de Autos.

Se presentó una demanda contra un grupo de ellas, conjuntamente con la APADEA el día 31 de marzo de 2008 y luego el día 3 de octubre de 2008, se presentó otra contra el resto de las aseguradoras que no se habían incluido en la primera demanda porque estuvieron procurando un acuerdo de transacción con ACODECO, que no se ha alcanzado. Actualmente ambas fueron acumuladas y se está por realizar la audiencia preliminar.

PROCESO CONTRA LAS EMPRESAS PROCESADORAS DE LECHE

El día 31 de marzo de 2008, se presentó demanda contra INDUSTRIAS LÁCTEAS, S.A. (ESTRELLA AZUL) REFRESCOS NACIONALES, S.A. NESTLÉ PANAMÁ, S.A.; SOCIEDAD DE ALIMENTOS DE PRIMERA, S.A. (BONLAC) por la presunta comisión de prácticas monopolísticas absolutas, en concepto de haberse combinado, acordado o concertado el precio de compra de la Leche en sus diferentes graduaciones. Materia prima indispensable para la producción de sus productos terminados derivados de la conducta que se reputa ilícita per se de conformidad con lo dispuesto en la Ley 29 de 1996, modificada por el Decreto Ley 9 de 2006 (actual Ley 45 de 2007). Este proceso esta pendiente de celebrar la audiencia preliminar.

El expediente contra las PROCESADORAS DE LECHE se encuentra radicado en el Juzgado Noveno de Circuito Civil de Panamá. La próxima fase del proceso en este expediente judicial es la audiencia preliminar.

ESTACIONES DE COMBUSTIBLE DE SANTIAGO DE VERAGUAS

El día 20 de febrero se presentó la demanda en Santiago 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 proceso quedó radicado en el Juzgado Segundo de Circuito de lo Civil de Veraguas. El día 6 de octubre de 2008 se celebró audiencia preliminar.

FIJACIÓN DE PRECIO DE ARROZ EN CHIRIQUÍ

La demanda se presentó el día 25 de marzo de 2008 contra Industrial Arrocera de Chiriquí, S.A. y Corporación Gariché, S.A por supuesta fijación de precios de venta de arroz a los distribuidores en la provincia de Bocas del Toro y Chiriquí durante el año 2007, y quedó radicado el proceso en el Juzgado Quinto del Circuito de Chiriquí. Se corrió traslado de la demanda a los demandados quienes se hicieron representar en el proceso y presentaron sendas contestaciones de demandas.

CÓDIGOS COMPARTIDOS

Mediante Sentencia de 18 de julio de 2008, del Juzgado Noveno de Circuito de lo Civil de la Provincia de Panamá resolvió en contra de la pretensión de la CLICAC (ahora ACODECO) de encontrar culpables por prácticas monopolísticas a las empresas COPA, AVIANCA y SAM. Actualmente se encuentra en grado de Apelación en el Tercer Tribunal Superior de Justicia, desde el día 19 de diciembre de 2008. El expediente se mantiene en etapa de Saneamiento.

COLUSIÓN DE FLETES Y FIJACIÓN INDIRECTA DE PRECIOS DE COMBUSTIBLES

En el año 2002, la CLICAC demandó a las empresas petroleras ACCEL, SHELL, TEXACO, ESSO y DELTA por supuestamente infringir el Art. 5, 11 num. 1 y el Art. 14, Num. 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. Este proceso ha atravesado por una serie de etapas procesales que han requerido el análisis exhaustivo por parte del juzgador, incluso muchas veces de sus superiores, etapas que se han cumplido en distintos períodos desde ese entonces, actualmente nos encontramos en espera del auto que admite las pruebas, para proceder a la práctica de pruebas. El expediente consta de 32 tomos.

PROCESO JUDICIAL CONTRA AGENCIAS PUBLICITARIAS

El día 31 de diciembre de 2008, el Juzgado Octavo de Circuito de lo Civil del Primer Circuito Judicial de la Provincia de Panamá, a cargo de la Juez María Teresa García Santiago, emitió la Sentencia No.109 de primera instancia, dentro del Proceso Acumulado de Prácticas Monopolísticas instaurado desde el año 2003 por ACODECO (en ese entonces CLICAC) y la empresa SERVICIO DE MONITOREO Y CONTROL DE LA INVERSIÓN PUBLICITARIA, S.A. contra las dieciséis empresas publicitarias de la localidad, específicamente: BOYD BÁRCENAS, S.A., PUBLICIDAD INTERAMERICANA, S.A., MEGA PUBLICIDAD, S.A., MENDEZ & DIEZ COMUNICACIÓN INTEGRADA, S.A., PUBLICIS FERGO, S.A., PUNTO APARTE PUBLICIDAD, S.A., CAMPAGNANI /BBDO PANAMA, S.A., MCCANN-ERICKSON WORLD GROUP / PANAMA, R.D. NEXOS, J. WALTER THOMPSON SOCIEDAD ANÓNIMA, LEO BURNETT PANAMÁ, S.A., STAR MANAGEMENT HOLDING, INC., PUBLICUATRO, S.A., QUÍMICA-PUBLICIDAD, S.A., GÉNESIS PUBLICIDAD Y MARKETING, S.A., INSIGHT ADVERTISING, S.A. encontrándolas responsables de haber infringido los artículos 5 y 11 de la Ley 29 de 1996, por haber incurrido en práctica monopolística absoluta. La sentencia fue emitida dentro de un plazo razonable tomando en cuenta que desde el inicio del proceso en el año 2003, presentaron acciones por algunas partes que dilataron el proceso.

De igual forma, hay que considerar que el período de práctica de pruebas fue llevado a cabo en trámites sin precedentes en el país, introducido con la Ley 45 que contempla que en este tipo de procesos dicha práctica de pruebas debe agotarse en un período de 45 días consecutivos. La audiencia ordinaria, que implicó aproximadamente cincuenta declaraciones rendidas por testigos, partes y peritos de varias disciplinas ante el Despacho Judicial, inició el día 15 de abril de 2008 y los alegatos de conclusión de manera oral, se presentaron el día 29 de junio de 2008. Se mantiene en trámite de apelación ante el Tercer Tribunal Superior de Justicia.

B. CONCENTRACIONES ECONÓMICAS

CONCENTRACIÓN PAPELERA ISTMEÑA S.A. Y PRODUCTOS FAMILIA

En el mes de enero de 2008, se sometió a la consideración de la Dirección Nacional de Libre Competencia de la ACODECO una solicitud de verificación previa de concentración económica por parte de las empresas PAPELERA ISTMEÑA S.A. (PAPISA) y PRODUCTOS FAMILIA S.A. En dicha operación la primera de las empresas pretendía previa aprobación de la concentración, vender a la segunda, el 50% de sus acciones a través de una empresa Holding, que sería la tenedora del 100% de las acciones de la primera y de la cual se transfiere la mitad al grupo empresarial Familia, resultando que PAPISA, tendría como nuevos propietarios al Holding y a Familia.

La Dirección Nacional de Libre Competencia, mediante Resolución DLC-OGC_ 014-08, otorgó concepto favorable a la concentración económica entre PAPELERA ISTMEÑA S.A. y la empresa PRODUCTOS FAMILIA, S.A., ya que se determinó que la misma no afecta, daña o restringe el proceso de libre competencia y libre concurrencia en el mercado en que participan ambas empresas.

CONCENTRACIÓN ECONÓMICA ENTRE LAS EMPRESAS BLUE RIBBON Y PRODUCTOS ERNESTO BERARD, S.A.

El diario el Panamá América el miércoles 30 de enero de 2008, dio a conocer que la empresa de embutidos Ernesto Berard S. A. era adquirida por otra denominada Blue Ribbon Products S. A. Siendo ambos agentes económicos competidores en el mercado nacional de embutidos se resolvió, mediante Resolución No. DLC-PLP-004-08 de 30 de enero de 2008, dar inicio a una investigación administrativa de oficio con miras a verificar si la adquisición podría representar una afectación a la libre competencia económica y a la libre concurrencia, según lo dictamina la legislación nacional. Específicamente, dicha investigación tuvo por objeto determinar si la concentración económica realizada entre Blue Ribbon S. A. y Ernesto Berard, S. A. implicaba o no efectos restrictivos sobre la competencia y/o presenta alguna afectación al consumidor final.

Entre los aspectos a verificarse por la Dirección Nacional de Libre Competencia estuvieron:

- Si existía una distribución eficiente de los bienes y servicios dentro del mercado nacional o internacional;
- Si representaba un progreso técnico o económico e impulsa el proceso competitivo dentro de la industria y el mercado nacional de embutidos; y
- Si la concentración podía afectar de manera negativa la economía nacional dado que de algún modo u otro, implicaba la desaparición de un agente económico competidor y un eventual aumento del poder de mercado de la empresa sobreviviente.

Hasta la fecha, todo indica que el mercado de embutidos, está abierto a la competencia de otros agentes económicos que pueden disputar el mercado. No obstante, al ser una concentración económica que no fue sometida voluntariamente por las partes para una verificación previa a la Dirección Nacional de Libre Competencia, la misma tiene un término de hasta tres años, a partir que se diera el suceso, para decidir si otorga o no concepto favorable a la concentración económica. Mientras tanto, dicha unidad reguladora va a monitorear el comportamiento del mercado de embutidos.

C. CONSULTAS DE VIABILIDAD

CONSULTA DE VIABILIDAD SOBRE COASEGUROS, PRESENTADA POR ASSICURAZIONI GENERALI

La empresa aseguradora ASSICURAZIONI GENERALI, S. p. A. presentó consulta de viabilidad de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 20 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 el día 23 de junio de 2008, a través de la firma forense ARROCHA & Co. La consulta sometida a la consideración de la ACODECO de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (en adelante ACODECO) guarda relación con el contrato de coaseguro, en particular referido a las pólizas de seguro de incendio.

Luego del análisis de rigor se resolvió señalar en atención a la consulta de viabilidad presentada por la empresa **ASSICURAZIONI GENERALI, S. p. A.**, referida a la práctica de realizar

acuerdos horizontales de colaboración en la forma de coaseguros, para ofrecer pólizas de seguro de incendio, que en general esta práctica no constituye a juicio de la ACODECO una práctica monopolística per se, mas que, sin embargo, dicho criterio no impide que la ACODECO pueda evaluar caso a caso la pertinencia de iniciar una investigación por considerar que un contrato (o endoso) de coaseguro en particular, se realiza en condiciones que, al desnaturalizar la razón de ser del coaseguro, puedan afectar las normas de defensa de la competencia si se constituyen en una forma disimulada de división de mercado entre competidores (práctica monopolística).

CONSULTA DE VIABILIDAD DE PANASONIC

La empresa Panasonic Latin America, S.A. presentó el día treinta (30) de junio de dos mil ocho (2008), consulta de viabilidad de conformidad al artículo 20 de la Ley 45 del 31 de octubre de 2007 ante la ACODECO de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (en adelante La ACODECO).

En síntesis, la consulta de viabilidad guarda relación con la red de talleres concesionarios de Panasonic Latin America, S.A., (en adelante PANASONIC); concretamente pregunta si se puede considerar ilícito, al tenor de la Ley 45 de 2007, que la empresa Panasonic, procediese a “adoptar una política de estandarización de un listado (sic) de precios por ciertos servicios que nos brindan estos talleres, específicamente en los servicios de viáticos cuando los mismos son prestados por el taller fuera del área de cobertura de la ciudad perimetral de Panamá, Santiago, Colón, Chitré, Los Santos y David (para estas ciudades ya se les reconoce un viático), es decir, para las afueras de estas ciudades, cuyos precios han sido evaluados frente al alto costo de vida y a los precios del mercado”.

Mediante resolución del Administrador General de ACODECO, se determinó CONCEDER concepto favorable a la empresa PANASONIC LATIN AMERICA, S.A., para que proceda a “... adoptar una política de estandarización de un listado (sic) de precios por ciertos servicios que brindan estos talleres, específicamente en los servicios de viáticos cuando los mismos son prestados por el taller fuera del área de cobertura de la ciudad perimetral de Panamá, Santiago, Colón, Chitré, Los Santos y David (para estas ciudades ya se les reconoce un viático), es decir, para las afueras de estas ciudades, cuyos precios han sido evaluados frente al alto costo de vida y a los precios del mercado”, por considerarse que dicha conducta no constituye una práctica monopolística relativa ilícita según lo previsto en el artículo 16 y concordantes de la Ley 45.

D. ESTUDIOS TÉCNICOS Y SECTORIALES

LA DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA LIBRE CONCURRENCIA EN FIESTAS POPULARES DE CELEBRACIÓN DEL CARNAVAL EN LA REPÚBLICA DE PANAMÁ

La Junta de Carnaval es una entidad conformada en parte por cada municipio respectiva al área donde se lleve a cabo la celebración de los carnavales y si bien entra en la denominación de institución municipal, la Junta de Carnaval no participa como sujeto activo en la actividad económica, ya que no ofrece bienes o servicios sino que administra la ruta y actividad del carnaval. Es por esta razón, que en el presente caso, se dificulta la aplicación de todos los supuestos normativos de represión de posibles prácticas monopolísticas.

Lo que realmente es compatible con nuestro esquema normativo es el ejercicio continuado y prolongado, en el tiempo, de la Abogacía de la Competencia, el cual se configura como el mecanismo ideado para ventilar este tipo de distorsiones en el mercado. Es así que, concluimos que la misión de la ACODECO debería estar dirigida a recomendar a todas y cada una de las Juntas de Carnaval que al momento de las convocatorias a licitaciones, se salvaguarde el cumplimiento de la libre competencia y la libre concurrencia, basado en los principios de Transparencia, Economía, y Responsabilidad.

CLÁUSULAS ABUSIVAS E INFORMACIÓN ASIMÉTRICA EN LOS CONTRATOS DE COMPRA Y VENTA DE VIVIENDAS

El mercado de crédito hipotecario se encuentra entre los mercados más complejos en los que intervienen los consumidores. La “cadena de valor” de una operación hipotecaria puede implicar el tener que interactuar con agentes de mercado muy diversos y especializados en cada etapa. En el proceso de compra de una casa pueden participar agentes hipotecarios, vendedores de paquetes de productos, prestamistas especializados o generales, emisores y compradores de valores y bonos u obligaciones (incluidos los inversores internacionales), aseguradoras e incluso organismos públicos.

La provisión de información es un asunto fundamental en las transacciones hipotecarias, dada su complejidad, su costo relativamente elevado y su larga duración. Resulta inevitable un grado de asimetría en la información con la que cuentan el prestatario (consumidor) medio y el prestador del servicio. Se concluye que resulta crucial en este contexto que el prestatario tenga el nivel apropiado de información necesario para adoptar una decisión fundamentada, de la forma y en el momento en que esta disposición de información resulte más efectiva.

La identificación y posterior análisis de cláusulas abusivas absolutas y relativas e información asimétrica en contratos de compra-venta de viviendas es un tema de actualidad. La ACODECO recibe en sus oficinas un número considerable de quejas sobre prácticas que atentan contra los derechos del consumidor.

ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL MERCADO ENERGÉTICO

Los mercados energéticos en general, son mercados complejos que son necesarios para el desarrollo de la economía y primordialmente, para el desarrollo de los avances tecnológicos. Hecho éste que los ubica en una posición dominante dentro del mercado. El éxito o el fracaso de la privatización depende del desempeño de los reguladores, ya que de ellos dependerá la generación de incentivos adecuados para el fomento y desarrollo de la industria.

Paralelo al desempeño del regulador, tenemos que la asimetría de información que genera la industria energética logra que la ventaja este siempre del lado de productores de energía. El comportamiento es cíclico, lo que permite reconocer los puntos de inflexión, los cuales son un llamado a la creación de incentivos que generen inversión constante. La educación y la información constituyen elementos necesarios para generar ahorro y desarrollar sistemas más elaborados para hacer un uso más adecuado de la energía.

REGULACIÓN DE PRECIOS EN PANAMÁ COMO POLÍTICA PÚBLICA EN SITUACIONES EXCEPCIONALES

Se explica la regulación de precios de acuerdo a lo que la Constitución y la ley establecen en Panamá. Para ello, se deja en claro cuáles deben ser los casos en que esta medida deba ser preferiblemente adoptada, a sabiendas que, la fijación de precios en nuestro sistema económico debe estar determinado por la libre oferta y demanda. Es así que, se asientan las circunstancias donde se amerita su aplicación. Además, se indican y explican ciertos criterios que deben ser tomados en cuenta para justificar la posible adopción de la regulación de precios.

La Ley 45, señala que los casos en que se deben regular los precios de los mercados son básicamente las situaciones en que se advierte la existencia de restricciones al funcionamiento eficiente del mercado y el inicio de una conducta monopolística generalizada por uno o varios agentes económicos con poder sustancial sobre el mercado pertinente. No obstante, la nota técnica desarrolla algunos criterios que deben considerarse para fundamentar la regulación de precios. Entre estos, podemos mencionar criterios de índole nutricional, salud pública, interés general, caso fortuito, así como los grupos que por determinadas circunstancias se encuentran en situación de vulnerabilidad.

GAS DE COCINA

El mercado del gas licuado está constituido desde el punto de vista de la oferta por pocos agentes competidores, tanto en el segmento de la importación, como de la distribución. La importación es realizada por la Chevron-Texaco y la empresa PETROPORT, S.A., que inició operaciones en 1996, mientras que la distribución (envasado) es realizada por las empresas Tropigas, S.A. y Panagas, S.A. En ambos segmentos, las empresas participantes, constituyen un oligopolio en la comercialización de un producto homogéneo.

Por lo anterior, se hace necesaria la investigación y vigilancia permanente de este importante sector de la economía. Con ello, se busca que los agentes económicos participantes no realicen prácticas anticompetitivas en detrimento del interés superior del consumidor o un abuso explotativo de dicha actividad.

Hasta el momento, las políticas dirigidas a garantizar el consumo de este producto, entre los grupos sociales más desfavorecidos, se han dado de diversas formas. Es decir, una combinación de subsidio y regulación del precio al consumidor, para el cilindro de 25 libras, en algunas áreas (Caso de Bocas del Toro), mientras que en el resto del país se mantiene exclusivamente la figura del subsidio. En ambos casos, se mantiene una vigilancia estrecha respecto al precio que lo adquiere el consumidor. Hasta ahora no han sido detectadas prácticas anticompetitivas que violen la Ley 45.

CAJAS DE CARTÓN

Este informe se constituye en una primera aproximación del funcionamiento de una industria compleja, como lo es la fabricación de cajas plegadizas y corrugadas, dentro de la rama del papel y cartón. Hasta el momento, esta actividad económica ha crecido impulsada por el crecimiento macroeconómico general, debido a su conexión con otras ramas de actividad en auge en los sectores del comercio y los servicios. Es un sector en el que hay empresas especializadas, tal es

el caso del cartón corrugado, donde solamente existen dos empresas que se dedican a la fabricación de este tipo de productos, mientras que con relación a las cajas plegadizas existen aproximadamente unas ocho o diez empresas.

La industria de los envases de cartón evoluciona con las necesidades del mercado y éstas continúan dirigiéndose hacia nuevos estándares internacionales, especialmente ligados a la conservación del ambiente. Ello implica que los métodos de extracción de celulosa ligadas a la protección ambiental tienden a ser más eficientes en el uso de la capacidad instalada para producir papel y cartón y mayor control de los desperdicios. En el caso de Panamá, la materia prima viene del extranjero, específicamente de los Estados Unidos, Colombia, Chile, Europa y Brasil (existe la posibilidad de que Brasil le venda próximamente un molino a Panamá). Es una industria eficiente, pequeña y en el transcurso de esta investigación no se encontraron indicios de posibles prácticas monopolísticas, toda vez que igualmente estas empresas deben competir con el producto importado, dado que algunas empresas en Panamá, especialmente transnacionales, traen estos productos del extranjero.

ANTIHIPERTENSIVOS

Este informe técnico tiene como fin realizar un análisis exploratorio de la situación del mercado de productos farmacológicos antihipertensivos, en materia de comercialización atendiendo a la propia estructura del mercado, de tal forma que se pueda describir objetivamente el funcionamiento del mismo y la posibilidad o no de realizar prácticas monopolísticas prohibidas a la luz de la Ley 45. En el caso de estos productos el canal de comercialización es compartido con otra gama de productos, incluso complementarios respecto de su aplicación conjunta en terapias cardiovasculares y de naturaleza relacionada (accidentes cerebro-vasculares). En función de éstas y otras particularidades, los productos antihipertensivos presentan un cuadro complejo en lo que se refiere a competencia en precios, toda vez que, no en todos los casos la sustituibilidad por el lado de la demanda se haga en función de esa variable, sino que responde a otros elementos, tales como las reacciones de los pacientes ante los tratamientos o bien de acuerdo a las terapias combinadas.

Luego de lo tratado y analizado respecto del mercado de productos antihipertensivos, en el plano de la competencia, en principio no se observan razones para considerar que se hayan realizado prácticas monopolísticas prohibidas violatorias de la Ley 45. No obstante, se observan problemas de desabastecimiento en distintos tipos de fármacos derivados del propio sistema de licitaciones que se propone reformar. Existen en el mercado distintas opciones entre productos de marca al igual que genéricos y cuya competencia es relativa, en función de los elementos ya esbozados.

MERCADO DE COMPRA - VENTA DE LA LECHE CRUDA, MATERIA PRIMA IMPORTADA Y PRODUCTOS LÁCTEOS TERMINADOS

Para el año 2007, la recepción total de leche cruda aumentó en 1,396,501 litros con relación al año anterior. Las compras totales de las grandes empresas se redujeron tanto en términos absolutos, así como en términos relativos denotando contracción en la demanda de la industria por la materia prima. En tanto, las compras del resto de las empresas, aumentó en 3,563,727 litros, o sea 18.6% de incremento, lo cual puede indicar que el aumento de la producción de esta

materia se está orientando a la demanda de pequeñas empresas que se encuentran produciendo en pequeña escala productos tales como quesos, dulces de y/o a base de leche, entre otros productos derivados.

La materia prima nacional no abastece el mercado nacional por lo que debe competir con la materia prima importada para abastecer a la industria local. En este sentido, es menester indicar que la materia prima importada a través del mecanismo de bolsa es básicamente: leche entera en polvo sin grasa, leche entera en polvo con grasa, queso cheddar para uso industrial y lactosuero. En términos generales, es importante destacar que los principales volúmenes de compras de leche fresca a nivel de la industria se distribuyen en empresas tales como: Industrias Lácteas, S.A., Nestlé Panamá, S. A., Refrescos Nacionales, S. A., Sociedad de Alimentos de Primera, S. A., y Productos Lácteos San Antonio, S. A. En cuanto a la materia prima importada, podemos indicar que según datos de la FAO (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación) en el año 2006, los precios de la leche entera en polvo, leche desnatada en polvo y el queso cheddar, por tonelada, a nivel internacional mostraron una tendencia al alza. La producción de leche condensada, evaporada y en polvo, ha tenido en los últimos 6 años un comportamiento recesivo según cifras del 2006 comparadas con el año 2001.

E. IMPOSICIÓN DE MULTAS

Mediante Sentencia N° 59 de 29 de septiembre de 2004 del Juzgado Noveno de Circuito Civil de Panamá, que dictaminó la comisión de una práctica monopolística absoluta por parte de Distribuidora de Gases Industriales, S.A. y Aceti-Oxígeno, S.A. y que luego fuera confirmada por el Tercer Tribunal Superior del Primer Distrito Judicial. Cabe destacarse que es la primera sentencia que, en materia de libre competencia, se fundamenta, entre otras consideraciones, en la ciencia estadística.

Mediante Resoluciones DLC-OGC-015-08 y DLC-OGC-016-08 de 27 de mayo de 2008 la Dirección Nacional de Libre Competencia de ACODECO sancionó con una multa de cien mil balboas (B/. 100,000.00) a las empresas Aceti-Oxígeno, S.A. y Distribuidora de Gases Industriales, S.A. por la realización de prácticas monopolísticas absolutas. A través del proceso administrativo sancionador la ACODECO impuso la multa máxima que permite la Ley N° 29 de 1996, vigente a la fecha de la licitación N° 310084 de 22 de mayo de 1998 de la Caja de Seguro Social (CSS), a las empresas mencionadas por haberse encontrado que se habían puesto de acuerdo para la fijación del precio unitario de los diferentes renglones de oxígeno médico en dicha licitación.

La Dirección Nacional de Libre Competencia de la ACODECO evaluó que la conducta realizada por las empresas se dio en un mercado sensitivo de la provisión de servicios de salud al pueblo panameño, entre otras consideraciones, e hizo valer su condición de defensora de la libre competencia en los mercados. Aunque la conducta no lesiona directamente a los consumidores, sí tuvo el potencial de afectar el presupuesto de la CSS y en consecuencia el alcance de las prestaciones brindadas a los asegurados.

F. OTRAS ACTIVIDADES

ABOGACÍA DE LA COMPETENCIA: PROGRAMA DE CLEMENCIA (LENIENCY)

Se elaboró un proyecto denominado “Leniency” que tiene como fin que la ACODECO recabe pruebas tendientes a comprobar la existencia de la comisión de una práctica que atenta contra la competencia con la colaboración eficaz de agentes económicos que participen dentro del cartel, brindando incentivos a las empresas colaboradoras, tales como reducción en el importe de la multa. Para así, dar cumplimiento a lo que establece el Artículo 104 de la Ley 45 de 2007.

AUDITORÍAS DE COMPETENCIA

CONCENTRACIÓN ECONÓMICA HSBC-BANISTMO Y CONCENTRACIÓN ECONÓMICA BANCO GENERAL-BANCO CONTINENTAL

Mediante Resolución DLC-PLP-019-06 del 27 de octubre de 2006 la ACODECO de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) otorgó concepto favorable condicionado a la concentración económica entre HSBC y BANISTMO. Luego mediante Resolución DLC-PLP-012-07 del 17 de abril de 2007 la ACODECO otorgó concepto favorable condicionado a la concentración económica entre BANCO GENERAL y BANCO CONTINENTAL.

Por medio de la Resolución N° DLC-PLP-009-08 de 1° de abril de 2008, se ordenó la realización de una Auditoría de Competencia para verificar el cumplimiento de los compromisos asumidos por HSBC y BANISTMO. Mediante la Resolución N° DLC-PLP-006-08 de 14 de marzo de 2008, se ordenó la realización de una Auditoría de Competencia para verificar el cumplimiento de los compromisos asumidos por BANCO GENERAL y BANCO CONTINENTAL.

El 25 de marzo 2008 se realizó la Auditoría en BANCO GENERAL y BANCO CONTINENTAL. El 2 de abril de 2008 se realizó la Auditoría en HSBC y BANISTMO. Luego de analizar la información de los movimientos de una muestra de préstamos solicitada en ambas Auditorías, no se encontró evidencia que se haya cobrado penalización por cancelación anticipada en los préstamos de ninguno de los bancos auditados en el período analizado.

El 31 de Diciembre de 2008 venció el plazo en el cual los agentes económicos HSBC y BANISTMO no podran aplicar penalización a los préstamos hipotecarios cancelados antes de cinco años. El 30 de abril de 2009 vence el plazo en el cual los agentes económicos BANCO GENERAL y BANCO CONTINENTAL no puedan aplicar penalización a los préstamos hipotecarios cancelados antes de cinco años.

La ACODECO en varias oportunidades ha emitido comunicados a la ciudadanía a fin que se comuniquen a la Dirección Nacional de Libre Competencia, todas aquellas personas que se les haya aplicado algún tipo de cargo o penalización por cancelación anticipada en préstamos hipotecarios en HSBC o BANISTMO en el período comprendido desde el 27 de octubre de 2006 hasta la fecha o hayan cancelado préstamos hipotecarios o de autos en BANCO GENERAL o BANCO CONTINENTAL en el período comprendido desde el 17 de abril de 2007 hasta la fecha.

III.LABORES DESARROLLADAS POR LA OFICINA DE ASESORÍA LEGAL

A. REFORMAS A LA LEY 45 DEL 31 DE OCTUBRE DEL 2007.

La Ley 29 de 2 de junio del 2008 modifica los artículos 79, 83 y 124 de la Ley 45.

El cambio más significativo y relevante es que los consumidores podrán demandar ante los tribunales de comercio creados por la Ley 45, cualquier tipo de reclamación que resulte de una relación de consumo, ya que anteriormente dichos tribunales estaban limitados a sólo atender demandas sobre cláusulas abusivas, cumplimiento de garantías y publicidad engañosa. A partir de esta modificación, tienen la obligación de conocer y decidir cualquier proceso que entable un consumidor, ya sea para reclamar la resolución, rescisión o anulación de un contrato de adhesión o los procesos derivados del incumplimiento de los contratos de consumo, para exigir el cumplimiento de las garantías, el resarcimiento de daños y perjuicios o cualquier otra reclamación que resulte de una relación de consumo.

“Artículo 79. Construcciones nuevas. El proveedor de construcciones residenciales nuevas, **de lotes de terrenos servidos o no, urbanos o rurales**, así como de bienes inmuebles en general deberá establecer, de manera clara y por escrito, los términos y las condiciones de la garantía de la obra. En caso de que existan diferentes coberturas en la garantía, estas deberán estar debidamente detalladas.

La publicidad de las construcciones residenciales nuevas formará parte integral del contrato de compraventa suscrito entre el proveedor y el consumidor. Los anuncios que se publiciten en volantes, panfletos, libros o por cualquier otro medio que el proveedor distribuya son vinculantes para este y exigibles para el consumidor.

En los contratos de promesa de compraventa y de compraventa de construcciones nuevas, **de lotes de terrenos servidos o no, urbanos o rurales**, así como de bienes muebles en general, debe constar la fecha cierta o determinable de entrega. En caso de incumplimiento por causa no imputable al proveedor, deberán dejarse por escrito las causas por las cuales no se hizo la entrega del inmueble en el plazo establecido. En caso de incumplimiento del plazo de entrega, el consumidor tendrá la opción de dar por terminado el contrato, con la correspondiente devolución total de las sumas abonadas y sin ningún tipo de penalización.
...”

“Artículo 83. Acceso. Para hacer valer sus derechos, el consumidor podrá iniciar, individual o colectivamente, los procesos para reclamar la resolución, la rescisión o la anulación de los contratos de adhesión o los procesos derivados del incumplimiento de los contratos de consumo para exigir el cumplimiento las garantías, el resarcimiento de daños y perjuicios o cualquier otra reclamación que resulte de una relación de consumo. Estos procesos serán competencia de los Tribunales Especiales creados por la presente Ley.”

“Artículo 124. Competencia. Se crean tres juzgados de circuito del ramo civil en el Primer Distrito Judicial de Panamá, que se denominarán Juzgados Octavo, Noveno y Décimo del Primer Circuito Judicial de Panamá, y un juzgado de circuito en Colón. Adicionalmente, se crea un juzgado de circuito del ramo civil en Coclé, en Chiriquí y en Los Santos, que se denominarán Juzgado Segundo de Coclé, Juzgado Cuarto de Chiriquí y Juzgado Segundo de Los Santos, respectivamente, para conocer de estas causas en sus respectivos distritos judiciales. Estos juzgados conocerán exclusiva y privativamente de las causas siguientes:

1. En materia de práctica monopolísticas, las controversias que surjan como consecuencia de reclamaciones individuales o colectivas y/o que se susciten con motivo de la aplicación o interpretación de la presente Ley.
2. En materia de protección al consumidor, las controversias que surjan como consecuencia

de cualquier pretensión individual o colectiva que emane de una relación de consumo nacida dentro o fuera del ámbito de aplicación de la presente Ley.

3. ...”

B. PROYECTO DE REGLAMENTO DEL TÍTULO II DE LA LEY 45 DEL 31 DE OCTUBRE DEL 2007.

La Ley 45 de 31 de octubre del 2007 moderniza toda la legislación vigente en materia de protección al consumidor, por tal razón tenemos como obligación primordial el desarrollo profundo de la normativa actual.

En este sentido, y contando con recursos de un préstamo con el Banco Interamericano de Desarrollo, se contrató al consultor argentino Dr. José Luis Laquidara para que actualizara y ampliara el actual Decreto Ejecutivo N° 31 de 1997, que reglamentó originalmente algunos aspectos del Título II de la Ley 29 de 1996.

Una vez entregado el proyecto se realizaron profundas discusiones en el seno de la ACODECO, y una vez consensuada la posición oficial se puso a disposición de los gremios empresariales tales como: Cámara de Comercio e Industrias de Panamá, Cámara Panameña de la Construcción, Consejo Nacional de la Empresa Privada, Asociación de Mueblerías de Panamá, entre otros, así como con las principales asociaciones de consumidores para que nos presentaran sus observaciones, una vez logrado el consenso de todos los involucrados se remitió al Ministro de Comercio e Industria el Borrador Final nuevo Reglamento del Título II de la Ley 45, que cuenta con cerca de 91 artículos que reglamentan el Título de Protección al Consumidor y Crea el Sistema Panameño de Arbitraje de Consumo.

Estamos convencidos que este esfuerzo importante de reglamentar el Título más extenso de la Ley, promoverá la transparencia en las actuaciones de la ACODECO y generará mayor certidumbre en el sector privado sobre la aplicación de la normativa de protección al consumidor en nuestro país.

C. ELABORACIÓN DE LA GUÍA DE TRANSFERENCIA DE FONDOS.

Mediante la Resolución No. A-045 de 22 de agosto del 2008 la ACODECO, aprobó la Guía para la Transferencia de Fondos a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios acreditadas. El 8 de septiembre del 2008 fue publicado en la Gaceta Oficial No. 26120.

En el mes de diciembre, con la utilización de la Guía recientemente aprobada, la ACODECO transfirió los fondos solicitados por un grupo de asociaciones que requerían los mismos para el desarrollo de una jornada educativa en beneficio del consumidor.

Con esta Guía actualizada, se agiliza el proceso de transferencia y no se limita a un mes específico la entrega de solicitudes, como se hacía anteriormente.

D. COORDINACIÓN Y REALIZACIÓN DEL PRIMER CONSEJO ASESOR BAJO LA TUTELA DE LA LEY 45 DEL 2007.

El jueves 30 de Octubre de 2008 se realizó el Primer Consejo Asesor con la vigencia de la Ley 45. El mismo se llevó a cabo con la participación del Viceministro de Comercio e Industrias, su Excelencia José Manuel Paredes, el Administrador General de ACODECO, el Lic. Pedro Meilán N., así como miembros del sector público, privado y los representantes de los consumidores.



Entre los puntos a destacar en la reunión podemos mencionar la toma de posesión de los nuevos miembros y la aprobación del Reglamento Interno del Consejo. Adicionalmente se informó sobre los siguientes temas: las demandas presentadas en casos de Prácticas Monopolísticas; El Foro Iberoamericano de Competencia celebrado en Panamá septiembre de 2008; la guía para el traslado de fondos a las asociaciones de consumidores; la divulgación de información semanal al consumidor; el programa de televisión diario CUIDA TU BOLSILLO; los programas de educación al consumidor; el proyecto de los Reglamentos de los Títulos I y II de la Ley 45 del 2007; la creación de la nueva regional de Chorrera y de los módulos permanentes en Albrook Mall y Los Pueblos; las multas relevantes; las giras realizadas por el Administrador General; la Rendición de Cuentas del año 2007 y los operativos más importantes realizados en el año.

E. CONVENIO DE COOPERACION, CAPACITACION Y ASISTENCIA TÉCNICA

En el mes de marzo del 2008 el REGISTRO PÚBLICO y ACODECO suscribieron CONVENIO DE COOPERACION, CAPACITACION Y ASISTENCIA TÉCNICA que pone a disposición de los funcionarios debidamente acreditados por ACODECO, el acceso a un sistema vía WEB, que le permitan consultar la información registral y solicitar certificaciones oficiales relacionadas con inscripciones de Sociedades Anónimas, Fincas, Conformación de Juntas Directivas y Representantes Legales de Sociedades y Fundaciones de Interés Privado, Poderes Inscritos, Agentes Residentes, Certificaciones de Fideicomisos Bienes Registrados a nombre de Sociedades y Personas Naturales y toda la información registral que reposa en la base de datos.

La ACODECO puede solicitar certificados y generar los mismos desde los despachos de los funcionarios debidamente acreditados, lográndose un importante avance en la agilización del trámite en los despachos judiciales, maximización del recurso y procesos rápidos, seguros y expeditos.



**F. REGISTRO DE LA MARCA: “ACODECO – CUIDA TU BOLSILLO”
Y EL LEMA: “UN CONSUMIDOR INFORMADO TIENE PODER”**

CUIDA TU BOLSILLO es el nombre del programa que diariamente ACODECO transmite en Canal 11, que nutre de información a la comunidad panameña. “Un consumidor informado tiene poder” es el lema desarrollado por ACODECO para el año 2008. De ambos se ha solicitado su registro, para que la Institución pueda hacer uso de todos sus derechos.

IV. OTRAS ACTIVIDADES DE LA ACODECO

A. ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS.

La Dirección Administrativa es la encargada de gestionar las finanzas de la institución, razón por la que es necesario que las mismas se desarrollen dentro de un clima de transparencia y controles adecuados.

A raíz de los incrementos asignados a nuestro presupuesto para desarrollar las necesidades de crecimiento de los servicios prestados por nuestra institución, hubo que planificar que estos recursos se canalizaran a las diferentes unidades administrativas en una forma adecuada a sus necesidades y en desarrollo de nuestras actividades que se reflejan con un mejoramiento en la calidad de los servicios prestados a los consumidores.

Estados Financieros:

Los estados financieros al 31 de Diciembre de 2008 muestran un crecimiento de 20% en nuestros activos fijos:

	<u>2007</u>	<u>2008</u>
	(en miles de balboas)	
Activos Corrientes	1,500	2,050
Activos fijos	1,112	1,337
Otros Activos	<u>26</u>	<u>41</u>
Total de activos	B/ <u>2,638</u>	B/ <u>3,428</u>

Este crecimiento se sustentan en la compra de activos necesarios para el desarrollo de las actividades de nuestras regionales y la oficina central.

1. RECAUDACIONES

Nuestras recaudaciones se han venido incrementando en los últimos dos años a un ritmo de crecimiento de un 10.95%, ya que los mismos ascendieron en el año 2007 a B/1,057.820 y para el 2008 a B/1,173,689.

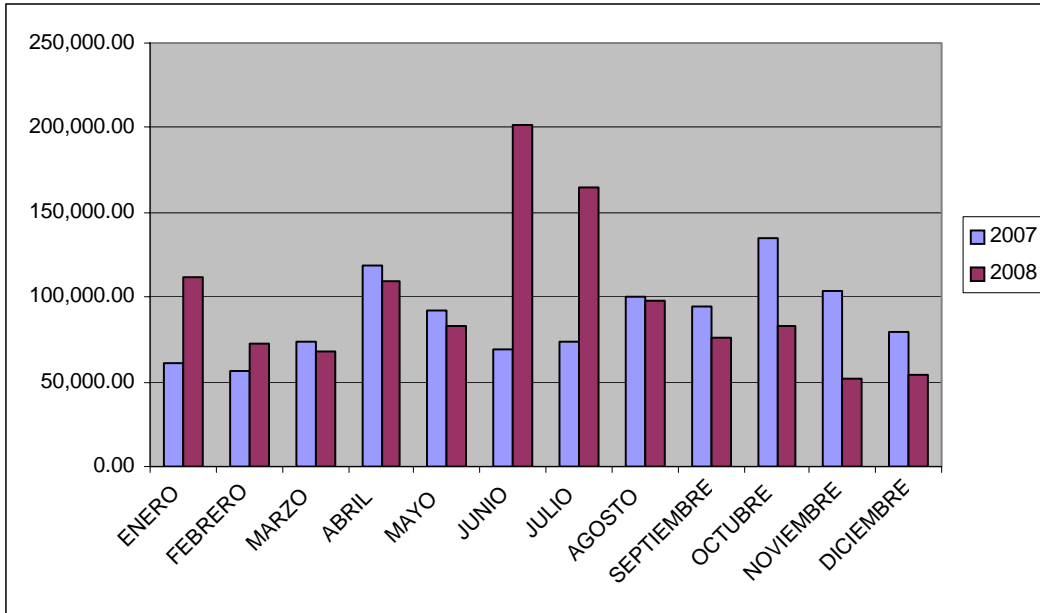
Esta cifra se ve incrementada debido a los meses de enero con B/.111,931 y junio con B/.201,763 que al compararlos con los mismos meses del año 2007, presentaron un incremento de 81.7% y 192% respectivamente.

Estos incrementos en parte se explican por la imposición de multas en los casos de competencia.

RECAUDACIÓN DE MULTAS AÑOS 2007-2008

MESES	MONTOS EN BALBOAS	
	2007	2008
ENERO	61,595.07	111,931.38
FEBRERO	56,390.82	72,102.90
MARZO	73,579.84	67,837.77
ABRIL	118,419.19	109,850.82
MAYO	92,520.60	82,988.14
JUNIO	69,062.66	201,762.90
JULIO	73,873.50	164,949.06
AGOSTO	99,793.88	98,092.82
SEPTIEMBRE	94,568.80	75,696.17
OCTUBRE	134,461.00	82,948.58
NOVIEMBRE	103,903.87	51,532.44
DICIEMBRE	79,650.87	53,996.00
TOTAL	1,057,820.10	1,173,688.98

Comparativo de Multas Recaudadas Años: 2007-2008



Fuente: Informe de multas, Departamento. de Tesorería, ACODECO

Este gráfico, muestra una comparación en cuanto a lo recaudado durante los años 2007-2008. En el año 2007 se aprecian cantidades recaudadas por encima de los B/.100,000.00. Asimismo, se observa que durante el año 2008 los meses de enero, junio y julio que presentan un incremento en las cantidades recaudadas. Estos labores garantizan el buen desempeño y funcionamiento de la Institución.

Este logro se obtiene a través de rigurosos operativos en los diversos establecimientos del país, con el fin de se cumplan con las leyes de libre competencia y protección al consumidor entre ellas: precio de productos a la vista del consumidor, descuentos de jubilados, productos con fechas vencidas, eliminación de historial de créditos, etc.

Presupuesto de Funcionamiento e Inversiones 2007-2008
(en Balboas)

TOTAL	Presupuesto 2007		Presupuesto 2008			
	Ley	Modificado	Solicitud	Recomendado	Modificado	Variación
TOTAL	5,174,200	5,213,830	7,018,782	5,596,300	6,418,430	1,204,600
Funcionamiento	5,149,200	5,188,830	6,693,782	5,271,300	6,101,853	913,023
Servicios Personales	3,976,700	3,966,915	4,674,002	4,128,500	4,270,190	303,275
Servicios No Personales	848,100	708,060	1,051,520	866,975	1,101,905	393,845
Materiales y Suministros	225,700	273,527	529,200	176,425	379,540	106,013
Maquinaria y Equipo	63,400	212,722	375,560	68,400	279,308	66,586
Transferencia Corrientes	35,300	27,606	63,500	31,000	70,910	43,304
Inversión	25,000	25,000	325,000	325,000	316,577	291,577

Presupuesto Ley y Ejecución Presupuestaria 2004-2008
(En Balboas)

Año	Presupuesto Ley	Presupuesto Modificado	Ejecutado	% de Ejecución
2004	3,637,100	3,637,100	3,216,959	88.4%
2005	3,787,100	4,066,186	3,401,809	83.7%
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	5,474,200	6,418,430	6,101,241	95.0%

2. PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO E INVERSION

Dentro del Presupuesto General del Estado para la vigencia fiscal de 2008, se le otorgó a la ACODECO B/.5,269,100.00, cuyo destino y uso fue para los gastos de funcionamiento y B/.325,000.00 para el presupuesto de inversión.

En el ejercicio de ejecución presupuestaria durante toda la vigencia fiscal de 2008, se le otorgó B/.832,753.00 como parte de Traslados Institucionales solicitados, siendo así que el Presupuesto de Funcionamiento se modificó a B/.6,101,853.00. Con el Presupuesto de Inversión de la cifra asignada se le trasladó al Ministerio de Economía y Finanzas la suma de B/.8,423.00, el cual cubre el aporte que hace la institución para el proyecto de inversiones con el Banco Mundial, el mismo quedó en B/. 316,000.00 disponible para su uso.

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:

- 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. Para la Regional de Panamá Oeste el local mide 53.09 m² y para la Regional de Panamá Este el local mide 91.20 m².
- Se logró adecuar el sistema informático con equipo adicional y herramientas con tecnología de punta buscando con ello una mejor calidad en la atención del cliente (consumidor).
- Se mantuvo el programa de acondicionamiento de nuestras oficinas administrativas a nivel central.
- 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 y un sedan.
- Se le dio un significativo respaldo a toda la actividad de divulgación, mediante el uso óptimo del equipo de reproducción.

En conclusión, la ACODECO ejecutó su presupuesto en un 95.0%, considerado bueno en función de una vigencia fiscal.

B. JUZGADO EJECUTOR

El Juzgado Ejecutor de la ACODECO está encargado de ejecutar las resoluciones impuestas a los agentes económicos que han incurrido en violaciones de normas de libre competencia y/o de protección al consumidor sin haber sido canceladas dentro del plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la ejecutoria de la resolución que impuso la multa o sanción.

BASE LEGAL

El Juzgado Ejecutor fue creado como parte de las estructuras organizacionales necesarias para que la ACODECO ejerza el cobro coactivo de las multas o sanciones impuestas a los agentes económicos. Ley 45, Artículo 107.

Logros más significativos del Juzgado Ejecutor en el año 2008.

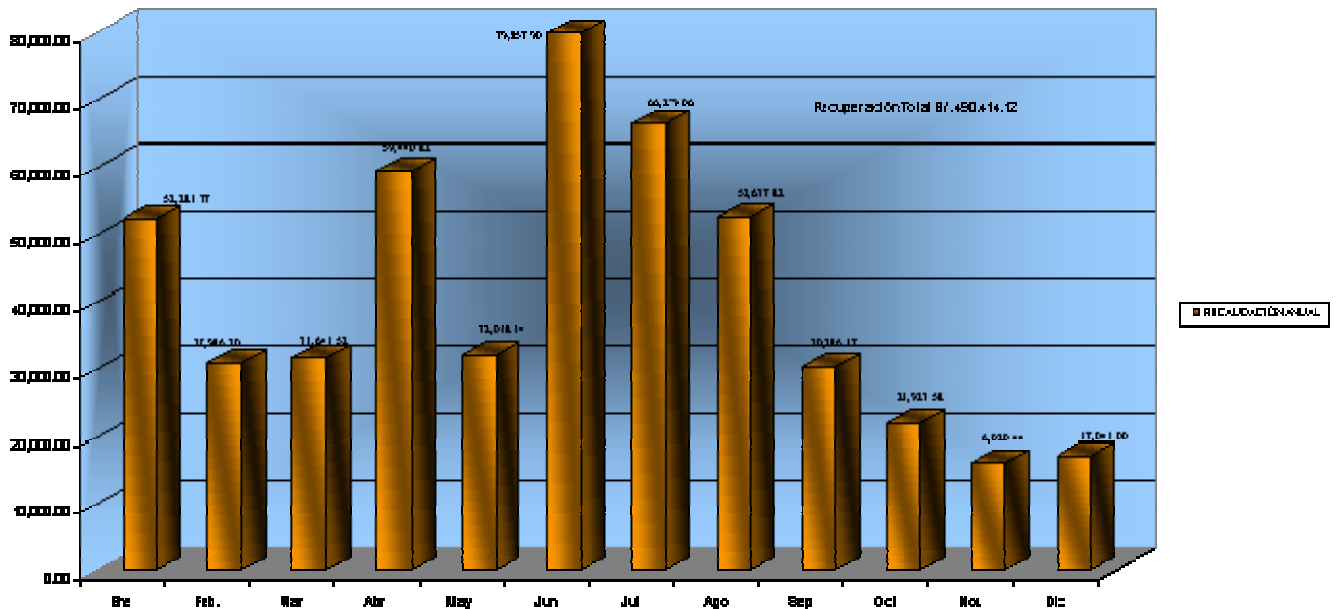
1. Se recuperaron B/.490.414.12 (cuatrocientos noventa mil, cuatrocientos catorce balboas, con doce centavos), producto del ingreso de 791 (setecientos noventa y un) expedientes repartidos en las diferentes provincias. De dicha cifra corresponden a la Dirección Nacional de Protección al Consumidor B/.266,096.80 (doscientos sesenta y seis mil, noventa y seis balboas, con ochenta centavos) y a la Dirección Nacional de Libre Competencia B/.224,317.32 (doscientos veinticuatro mil trescientos diecisiete balboas con treinta y dos centavos).
2. De los 791 (setecientos noventa y un) expedientes que ingresaron, 344 (trescientos cuarenta y cuatro) fueron cancelados, 38 (treinta y ocho) celebraron arreglos de pagos y 38 (treinta y ocho) fueron anulados esto se da debido a que en algunas ocasiones iniciada la gestión de cobro, la multa pecuniaria fue pagada, quedando en trámite de gestión 371 (trescientos setenta y uno) expedientes lo cual nos indica que el Juzgado Ejecutor tuvo una gestión exitosa al tramitar más del 50% (cincuenta por ciento) de los expedientes ingresados con evidente eficacia y pronta gestión de cobro.
3. En el mes de abril, se realizó una gira de trabajo a la provincia de Bocas del Toro, con la finalidad de ejecutar secuestros y dar seguimiento a los casos con algún grado de dificultad, lo cual generó cobros por el valor de B/.9.115.50 (nueve mil ciento quince balboas, con cincuenta centavos).
4. Se realizaron a partir del mes de abril hasta finales del año 2008 un aproximado de 920 (novecientos veinte) diligencias judiciales, incluyendo notificaciones personales, por edictos en puerta, y entrega de oficios de secuestro.
5. El Juzgado Ejecutor, desarrollando una estrategia agresiva y efectiva, ha logrado recaudar, a través del cobro coactivo multas por incumplimiento de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 la suma de B/.213.287.80 que corresponde a productos vencido, sin fecha de vencimiento, y sin precio a la vista, por multas en Historial de Crédito, la suma de B/.23.325.00, Veracidad de la Publicidad la suma de B/.17.912.50, y por faltas a la Ley 6ta. de Jubilados la suma de 11.571.50
6. Durante el año 2008, el Juzgado Ejecutor obtuvo 5 (cinco) fallos a favor, emitidos por la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, en virtud de varios Incidentes de Nulidad, Excepciones de Ilegitimidad de la Causa, Apelaciones y Advertencias de Inconstitucionalidad interpuestos en su contra, por diversos agentes económicos.

El Equipo del Juzgado Ejecutor con mucha dedicación, compromiso y vocación de servicio, ha contribuido, durante el año 2008 a la realización de los principales objetivos institucionales, procurando la mejor eficiencia y eficacia en el desempeño de su labor, implementando las directrices emanadas del Administrador General y cumpliendo nuestro compromiso con ACODECO.



Personal del Juzgado Ejecutor

**AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
JUZGADO EJECUTOR
RECUPERACIONES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008**



MULTAS COBRADAS Y GASTOS DE EJECUCION CORRESPONDIENTE AL AÑO 2008

	Ene	Feb.	Mar	Abr.	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Totales
Multas Cobradas	44,198.54	29,345.80	29,848.02	54,980.57	29,803.89	77,873.40	63,957.06	52,027.82	28,544.67	20,616.58	15,261.39	15,604.80	462,062.54
Gastos de Ejecución	8,082.83	1,640.50	1,793.50	4,460.25	2,214.25	1,984.50	2,322.00	610.00	1,741.50	1,307.00	759.05	1,436.20	28,351.58
Total de Recuperación	52,281.37	30,986.30	31,641.52	59,440.82	32,018.14	79,857.90	66,279.06	52,637.82	30,286.17	21,923.58	16,020.44	17,041.00	490,414.12

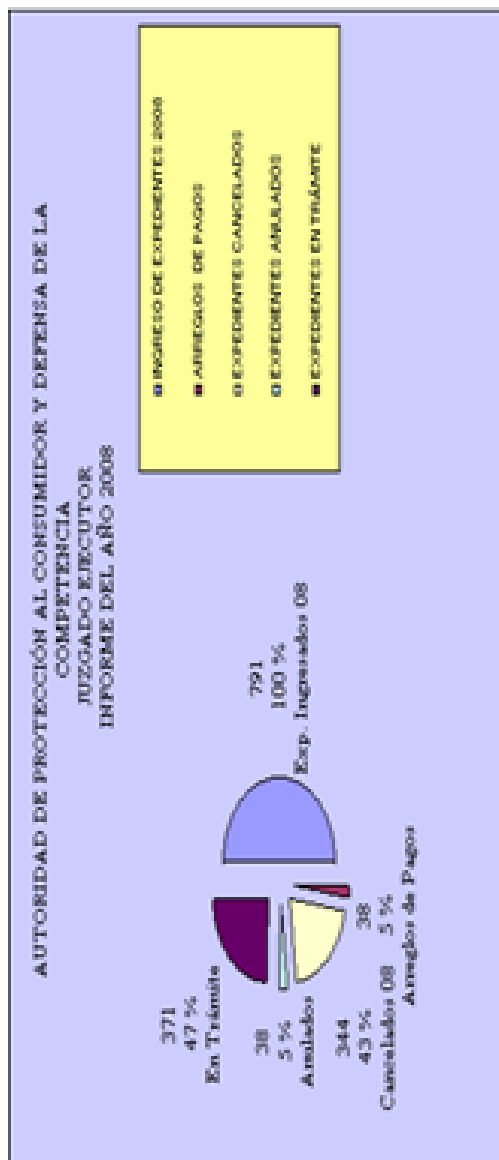
CUADRO COMPARATIVO

2007-2008

AÑOS	INGRESO DE EXP.	ARREGLOS DE PAGOS	EXP. CANCELADOS	EXP. EN TRAMITE	EXP. ANULADOS	MONTO RECAUDADO B/.
2007	1150	88	394	652	16	418,151.13
2008	791	38	344	371	38	490,414.12

**MULTAS COBRADAS Y GASTOS DE EJECUCION
CORRESPONDIENTES AL AÑO 2008**

	Ene	Feb.	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Totales
Multas Cobradas	44,198.54	29,345.80	29,848.02	54,980.37	29,803.88	77,873.40	63,997.06	52,027.82	28,544.67	20,616.58	15,261.39	15,604.80	462,062.54
Gastos de Ejecución	8,082.83	1,640.50	1,793.50	4,460.23	2,214.23	1,984.50	2,322.00	610.00	1,741.50	1,307.00	759.00	1,436.00	28,351.58
Total de Recuperación	52,281.37	30,986.30	31,641.52	59,440.82	32,018.14	79,857.90	66,279.06	52,637.82	30,286.17	21,923.58	16,020.44	17,041.00	490,414.12



JUZGADO EJECUTOR
INGRESO DE EXPEDIENTES POR PROVINCIA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008

PROVINCIA	INGRESO DE EXP. AÑO 2008	ARREGLOS DE PAGOS	EXP. CANCELADOS	EXP. EN TRÁMITE	EXP. ANULADOS
TOTALES	791	38	344	371	38
BOCAS DEL TORO	22	8	14	0	0
CHIRIQUÍ	4	1	0	3	0
COCLE	4	2	2	0	0
COLÓN	34	0	20	14	0
HERRERA	35	5	7	23	0
LOS SANTOS	37	4	11	21	1
PANAMA	563	7	270	249	37
VERAGUAS	92	11	20	61	0
	100%	5%	43%	47%	5%

JUZGADO EJECUTOR
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008 MULTAS COBRADAS (En B/.)

PROV.	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTALES B/.
BOCAS DEL TORO	1,325.00	220.00	300.00	9,115.50	3,141.00	1,736.50	1,452.50	605.00	805.00	317.50	392.00	181.00	19,591.0
CHIRQUI	0.00	0.00	0.00	550.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	30.55	30.55	611.1
COCLE	55.00	0.00	0.00	1,320.00	100.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	50.00	0.00	1,625.0
COLÓN	528.00	415.00	231.00	1,188.00	2,156.00	694.50	319.00	0.00	1,435.50	0.00	0.00	0.00	6,967.0
HERRERA	859.17	1,335.67	814.16	2,307.50	1,183.00	531.50	1,132.00	657.50	1,343.00	864.00	1,156.50	756.00	12,940.0
LOS SANTOS	292.50	226.00	193.50	225.00	369.00	531.50	362.75	228.75	431.75	241.50	222.75	891.00	4,216.0
PANAMA	47,199.00	25,292.25	27,807.86	41,708.28	22,737.48	74,371.48	60,619.90	49,858.71	24,203.30	19,097.28	13,317.48	14,033.75	420,246.7
VERAGUAS	2,022.70	3,497.38	2,295.00	3,026.54	2,331.66	1,992.42	2,292.91	1,287.86	2,067.62	1,403.30	851.16	1,148.70	24,217.2
Totales...	52,281.37	30,986.30	31,641.52	59,440.82	32,018.14	79,857.90	66,279.06	52,637.82	30,286.17	21,923.58	16,020.44	17,041.00	490,414.1

LOGROS SIGNIFICATIVOS

JUZGADO EJECUTOR RECUPERACIONES A LA FECHA

AÑOS	MONTO RECAUDADO B/.
*2006	*585.153.38
2007	418.151.13
2008	490.414.12
Hasta Feb. 09	161.671.84
Total Recaudado	B/.1,655.390.47

*El Juzgado Ejecutor se creó mediante el Decreto Ley No. 9 de febrero de 2006 e inicio funciones en julio del mismo año.

C. UNIDAD DE 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 2008, se realizaron inversiones en tecnología de informática, comunicaciones y otros en la ACODECO, por un monto de **B/.188,000.00**, 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.

- Se realizaron inversiones de Más de **B/30,000.00**, en la modernización de la central telefónica de la ACODECO, con la adquisición de una nueva central de teléfono, y nuevas consolas para las operadoras.

- Inversiones en equipos educacionales y de audio video, para las diferentes unidades de la ACODECO. Por un monto de **B/18,000.00**.

- 12 Televisores.
- 15 Radio Grabadoras
- 10 Multimedia
- 2 Pantallas Eléctricas.
- 1 Equipo de Sonido. (Completo)
- 1 juego de Bocinas y Amplificadores y Micrófonos
- 8 Unidades de Grabación de DVD.
- 8 Unidades de Reproducción de DVD.

- Inversiones en equipos informáticos, programas en todas las oficinas administrativas y técnica de la ACODECO, por un monto de **B/110,000.00**

- 70 Computadoras
 - 8 PC Portátiles
 - 45 Baterías de Seguridad (UPS)
 - 2 Servidores
 - 8 PDA- Portátil
 - 1 Programas de Anti-Virus
 - 1 Programa Firewall (Seguridad)
 - 1 Programa de Diseño Gráfico.
 - 2 Licencias de Windows Server
 - 3 Escáneres Grande.
 - 10 Escáneres Chicos
 - 1 Impresora Láser a Colores.
 - 16 Impresoras Láser en Blanco y Negro.
 - 15 Impresoras de Inyección de Tintas.
 - 65 Teléfonos.
 - 15 Faxes.
 - 4 Cámaras Fotográficas Digitales.

- 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 unidad de la ACODECO:

- Administraciones Regionales
- Depto. de Conciliación.
- Depto. de Decisiones.

- Depto. de Defensoría de Oficio.
 - Depto. de Verificación.
 - Depto. de Investigaciones del Consumidor.
 - DIPREV.
 - Unidad de Verificación.
- **A Nivel Nacional.**
 - Mantenimiento de los equipos informáticos en las 7 administraciones regionales de la ACODECO.
 - Adecuación y equipamientos para la nueva administración Regional de Panamá Oeste (La Chorrera)
 - Equipamiento y modernización de las administraciones regionales con nuevos equipos informáticos.

D. INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN

El 2008 marcó un año de retos para la oficina de Relaciones Públicas, que asumió la responsabilidad de la coordinación institucional del programa **Cuida tu Bolsillo** que tiene 91 transmisiones sin interrupciones (de agosto a diciembre), gracias al apoyo del Sistema Estatal de Radio y Televisión, SERTV. De lunes a viernes, durante media hora se sigue transmitiendo hasta la fecha, Cuida tu Bolsillo, que de forma interactiva, lleva cada día un mensaje diferente a los consumidores sobre sus derechos, deberes, testimonios y a través de las llamadas telefónicas los consumidores obtienen respuestas inmediatas a sus inquietudes. El programa se retransmite a través de Nacional FM y Crisol STEREO.

En la misma línea, a través de ECO TV, Pulso Económico transmitió cápsulas semanales con información importante para los televidentes en cuanto a la efectividad de las acciones de ACODECO.

Tomando como base la estrategia: **¡Un Consumidor Informado Tiene Poder!** Se incrementó de forma sistemática la presencia de los voceros de ACODECO en los medios de comunicación radiales, televisivos e impresos (por medio de entrevistas), a nivel nacional, alcanzando un total de 1,649 intervenciones, en donde se transmitieron diversos mensajes de la entidad a la población cautiva de cada medio.

Durante el mismo periodo se envió a los diferentes medios de comunicación un total de 508 noticias con la finalidad de informar veraz y oportunamente a los consumidores sobre el diario quehacer de la institución.

Por otro lado, Relaciones Públicas tiene la responsabilidad de suplir de información a la base de datos de suscriptores que requieren diversa información noticiosa. A través de despachos informativos, vía telefónica o vía internet.



El Administrador Pedro Meilán brinda declaraciones a los representantes de los diversos medios de comunicación social, durante un operativo sorpresa efectuado a las estaciones expendedoras de combustibles.



Entrevista en Telemetro Chiriquí.

E. RECURSOS HUMANOS

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 9 de 20 de junio de 1994 y los Decretos Ejecutivos que la reglamentan, especialmente en lo relacionado a la aplicación del proceso especial de ingreso al régimen de Carrera Administrativa, la ACODECO ha logrado acreditar el 88% de los servidores públicos a nivel nacional. Según el área de ubicación las acreditaciones se presentan en el siguiente cuadro:

ÁREA DE UBICACIÓN	No. S /Públicos	Acreditados
Panamá Oeste	6	4
Veraguas	15	12
Chiriquí	16	12
Colón	12	11
Coclé	13	13
Bocas del Toro	7	5
Los Santos	10	9
Herrera	17	14
SUB TOTAL	96	80
Oficina Central	227	204
TOTAL	323	284

En cuanto a las acciones de clasificación de puestos, se puede informar que el Manual Institucional de Clases Ocupacionales fue avalado por la Dirección General de Carrera Administrativa, y mediante resolución 076 de 30 de abril de 2008, aprueban los 93 puestos de carrera administrativa que tiene la ACODECO de los cuales el 27% corresponden a puestos específicos y el 73% a puestos genéricos.

FUNCIONARIOS ACREDITADOS EN CARRERA ADMINISTRATIVA



Entrega de Certificados que acreditan a funcionarios de la ACODECO al régimen de Carrera Administrativa, por parte del Lic. Pedro Meilán Administrador General.



El acto de entrega de certificados, se realizó el 14 de agosto de 2008, en las instalaciones de la ACODECO, beneficiando a 248 funcionarios. Al mismo asistieron funcionarios de las diferentes oficinas regionales.

CAPACITACIÓN

Otra de las actividades de suma importancia en el periodo 2008, la cual se le dedicó tiempo y recurso lo representa la capacitación. Sobre este aspecto es importante señalar que 131 servidores públicos de la ACODECO han sido capacitados, en temas vinculados a la naturaleza de la institución y aspectos administrativos, de los funcionarios capacitados, 63 lo han hecho en el exterior y 68 en nuestro país.

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

ÁREAS	No. S /Públicos	HORAS DE CAPACITACIÓN
ADMINISTRATIVA	70	1082
LIBRE COMPETENCIA	18	900
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	43	1784
TOTAL	131	3766

Otra de las actividades de importancia en relación a este subsistema lo constituye el inicio de los cursos virtuales en la ACODECO. Sobre este particular es importante resaltar que a través del INADEH se han diligenciado 115 solicitudes en los diferentes cursos, dándose la mayor incidencia con 38% en el curso de inglés.



Firma del Convenio INADEH – ACODECO el 26 de agosto beneficiando a los funcionarios de la institución dando inicio así, a los 14 cursos virtuales que se implanten en el Aula Virtual de la ACODECO.

A continuación, detalle de los cursos INADEH VIRTUAL impartidos en el Aula Virtual de la ACODECO, inaugurada el pasado 11 de agosto del 2008.

HORAS	CURSO	FUNCIONARIOS INSCRITOS
40	Curso Básico (Introducción a la Computadora)	10
150	Inglés	40
40	Microsoft Office: Procesador de Palabras	19
40	Microsoft Office: Hoja Electrónica y Base de Datos	17
40	Microsoft Office: Presentador Gráfico y Mensajes Electrónicos	4
40	Open Office: Procesador de Palabras	3
90	Administración de Proyectos	3
40	Open Office: Hoja Electrónica	1
40	Open Office: Presentador Gráfico	2
40	Seguridad Industrial	2
60	Servicio al Cliente (Un reto personal)	3
40	Contabilidad en las Organizaciones	2
40	Adobe Photoshop: Edición Digital de Imágenes	5
40	Adobe Dreamweaver: Diseño y Construcción de Páginas Web	1
60	Plan de Negocios para Emprendedores	3

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, Caminata de SENADIS y la Campaña de la Cinta Rosada entre otras.

Se prestaron los servicios de toma de presión arterial, temperatura, y se dispone de un botiquín de medicamentos de urgencia.

PARTICIPACIÓN DE ACODECO EN CAMINATA DE SENADIS



Participación de 30 funcionarios de la ACODECO en la caminata, “Por los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad” el 3 de diciembre del 2008.

HOMENAJE A LAS SECRETARIAS, JEFAS Y JEFES EN SU DÍA



El almuerzo del Día de las Secretaria y el Jefe en las instalaciones de la ACODECO.



Se contó con la participación de 60 funcionarios y funcionarios, en el almuerzo ofrecido el 25 de abril del 2008.

CAMPAÑA DE LA CINTA ROSADA



Charla a 50 funcionarias sobre el Cáncer de Mamas en el Salón de Capacitación .

AGASAJO A LAS MADRES EN SU DÍA



Almuerzo realizado en un restaurante de la localidad para alrededor de 130 madres de la ACODECO, el 4 de diciembre de 2008.



VARIOS

Para finalizar se puede anotar que la planilla de la ACODECO en el 2008, ha tenido un incremento del 47% en relación a la planilla del 2006, como bien se observa en el siguiente cuadro:

Periodo	Permanente	Transitorio	Total
2006	238	12	250
2007	353	31	384
2008	361	109	470

F. PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES INTERNACIONALES

Febrero

Programa de la VI Edición de la Escuela Iberoamericana de Defensa de la Competencia.
Organizado por la Comisión Nacional de Competencia de España.

Madrid, España. 18 al 29 de febrero.



En esta actividad participaron dos funcionarios de ACODECO junto a personal técnico de agencias de competencia de Iberoamérica. Los expositores fueron expertos de competencia de la comisión Nacional de Competencia de España donde expusieron temas relacionados con prácticas monopolísticas absolutas, abuso de posición de dominio y concentraciones económicas. Se siguió la metodología de seminario taller donde luego de una exposición se debatieron preguntas y hubo aportes de parte de los participantes.

Foro Mundial sobre Competencia. Organizado por la OECD.

París, Francia. 21 y 22 de febrero.

En este foro participaron dos funcionarios de ACODECO, ya que se aprovechó la actividad para una reunión de trabajo con funcionarios de la OECD y el BID relacionada con los foros de competencia que se celebrarían en Panamá en septiembre. También se hicieron contactos, entregó información e invitó a las autoridades de Iberoamérica que asistieron al foro a la actividad de septiembre. En el foro participaron autoridades de competencia de toda Iberoamérica y hubo conferencias magistrales de parte de expertos de la OECD y algunas autoridades de competencia de todas partes del mundo.

Marzo

Reunión del Grupo de Trabajo en Metrología Legal del Sistema Interamericano de Metrología (SIM). Organizado por el SIM.

Quito, Ecuador. 10 al 15 de marzo

En esta reunión participó un funcionario de ACODECO, junto al grupo de trabajo de Metrología Legal de Quito. Los principales temas que se vieron en este seminario taller fueron: Integrantes del Grupo de Metrología Legal, Directorio del SIM, Aspectos de Verificación de Estaciones de Combustible, Necesidades de las Diferentes Áreas del SIM.

Abril

7ª Conferencia Anual de la Red Internacional de Competencia (International Competition Network - ICN). Organizado por ICN.

Kyoto, Japón. 14 al 16 de abril

En esta reunión participaron dos funcionarios de ACODECO, junto a Autoridades de Competencia de todas partes del mundo. Fue una reunión de un alto nivel técnico donde se expusieron los últimos avances en temas de competencia a nivel mundial.

Mayo

XXXV Seminario Internacional de Presupuesto Público.

Organizado por la Asociación Internacional de Presupuesto Público.

Brasilia, Brasil. 5 al 9 de mayo

En este foro participaron dos funcionarias de ACODECO, junto a funcionarios encargados de los Departamentos de Presupuesto y Tesorería de todas partes del mundo. El Seminario fue de

intercambio de experiencias entre los países miembros de la Asociación Internacional de Presupuesto (ASIP) y la difusión de conocimientos relativos a la planificación gubernamental, el presupuesto público y la administración financiera.

Reunión de Proyecto de “Sondeos Regionales de Precios de Medicamentos, Alimentos y Combustible 2007 - 2009”. **Organizado por CONCADECO.**

San Salvador, El Salvador. 13 al 14 de mayo

Participó en esta reunión una funcionaria de ACODECO junto a personal técnico encargado de los monitoreos de precios de medicamentos, alimentos y combustibles en Centroamérica para establecer una metodología y formato de cuadros uniforme que sirva para llevar estadísticas de precios consolidadas similares en toda Centroamérica.

Programa de Asistencia Técnica para Agencias de Competencia en Centroamérica

Organizado por el Federal Trade Commission (FTC) de Estados Unidos de América.
Ciudad de Guatemala, Guatemala. 29 al 30 de mayo

En esta reunión participaron dos funcionarios de ACODECO, junto a personal técnico de las autoridades de competencia de Centroamérica. Los principales temas que se vieron en este seminario taller fueron: prácticas monopolísticas y concentraciones económicas en telecomunicaciones y sector de hidrocarburos.

Junio

II Foro Centroamericano de Competencia.

Organizado por la Superintendencia de El Salvador.
San Salvador, El Salvador

Participó en esta reunión un funcionario de ACODECO junto a autoridades de Competencia de Centroamérica. Los principales temas tratados giraron en torno al sector financiero, donde hubo exposiciones de parte de los países participantes de casos reales de prácticas monopolísticas y concentraciones económicas relacionados con bancos y otras entidades financieras.

Julio

Seminario El Análisis Económico en Defensa de la Competencia Organizado por la Comisión Nacional de Competencia de España.

Ciudad de Antigua, República de Guatemala. 7 al 10 de julio

En esta reunión participaron dos funcionarios de ACODECO, junto a personal técnico de las autoridades nacionales iberoamericanas de defensa de la competencia. El objetivo del seminario fue la importancia del análisis económico en la libre competencia en los mercados económicos; las sesiones del curso versaron sobre la utilización de técnicas y metodologías de análisis económico en la instrucción de casos de conductas anticompetitivas. Asimismo, en la discusión de temas relacionados con el análisis de las operaciones de concentración empresarial; tanto en la instrucción de casos como en las concentraciones empresariales, se manejaron ejemplos prácticos.



Agosto

Seminario Análisis Concentraciones Económicas

Organizado por el Federal Trade Commission (FTC) de Estados Unidos de América.

San Salvador, República de El Salvador. 18 al 22 de agosto

En esta reunión participaron dos funcionarios de ACODECO, junto a personal técnico de las Autoridades de Competencia de Centroamérica. Los principales temas que se vieron en este taller fueron: Metodologías para recabar pruebas, hacer testimonios, análisis y redacción de informes de concentraciones económicas. Se siguió la metodología de seminario taller, en donde con un caso ficticio complejo de una concentración económica se simuló todo el proceso investigativo previo a la redacción del informe final.

Seminario de Protección al Consumidor

En esta reunión participaron dos funcionarios de ACODECO, junto a personal técnico de las Autoridades de Competencia de América. Los principales temas vistos estaban relacionados con veracidad de la publicidad, garantías, conciliación y otros aspectos generales de protección al consumidor.



Organizado por la Federal Trade Commission (FTC) de Estados Unidos de América. Bogotá, Colombia. 19 al 21 de agosto

Taller de Trabajo Regional sobre Acuerdos Anticompetitivos

Organizado por el Federal Trade Commission (FTC) de Estados Unidos de América.

Tegucigalpa, República de Honduras. 25 al 29 de agosto

En esta reunión participaron dos funcionarios de ACODECO, junto a personal técnico de las Autoridades de Competencia de Centroamérica. Los principales temas que se vieron en este taller fueron: investigación y análisis de casos para encontrar posibles acuerdos anticompetitivos.

Reunión de Titulares de CONCADECO. Organizado por CONCADECO.

San José, Costa Rica. 28 al 29 de agosto

En esta reunión se aprobaron los estatutos de CONCADECO, se analizó el diseño de la página web, se intercambiaron experiencias, se escogió la Presidencia Pro-témpore y Secretaría, se establecieron nuevas acciones a seguir.

Septiembre

VI Foro Latinoamericano de Competencia

VI Foro Iberoamericano de Competencia

Organizado por ACODECO y OECD, ciudad de Panamá del 10 al 12 de septiembre. (ver detalles en sección de logros especiales)

Pasantía en la Federal Trade Commission (FTC)

Organizado por la Federal Trade Commission (FTC) de Estados Unidos de América.

Washington, D.C. Estados Unidos de América. 15 al 18 de septiembre

Dos funcionarios de ACODECO participaron en una Pasantía en el FTC con altos funcionarios para intercambiar experiencias en cuanto a metodologías de investigación, análisis, procedimientos y las últimas tendencias en cuanto a Política de Competencia y Protección al Consumidor. El personal de la ACODECO tuvo una reunión incluso con el Presidente del FTC, el Dr. William Kovacik.

Pasantía en el Departamento de Verificación y Fiscalización de Panamá

Organizada por el Centro Nacional de Metrología de Panamá (CENAMEP).

Montevideo, Uruguay. 22 al 26 de septiembre

A esta pasantía asistieron dos funcionarios de ACODECO. Los principales temas tratados fueron: Introducción al Control Metrológico de Balanzas, Trazabilidad al Sistema Internacional de Unidades, Protocolo de Ensayos de Calibración de Aprobación de Modelo de Balanzas, Ensayos de Factores de Influencia: temperatura, nivelación y voltaje, Generalidades de Muestreo, Simulación de Ensayos en Unidades de Masa en Laboratorio, Ensayo en Empresas, Verificaciones Primitivas, Verificaciones Periódicas, Metrología Legal en Uruguay. El objetivo principal de esta pasantía fue adquirir experiencia, sobre todo en aquellos aspectos que no se realizan en nuestro país, para ver la posibilidad de aplicación y el intercambio de experiencias.

Taller de Trabajo Regional de Análisis de Competencia y Acuerdos de Distribución

Organizado por la Federal Trade Commission (FTC) de Estados Unidos de América.

San José, Costa Rica. 25 y 26 de septiembre

En esta reunión participaron dos funcionarias de ACODECO, junto a personal técnico de las Autoridades de Competencia de Centroamérica. Los principales temas que se vieron en este taller fueron: Los problemas de distribución que involucran empresas dominantes. En ese sentido, se explicó, la dificultad que han confrontado a través de los años, los Tribunales de Estados Unidos respecto a los alegatos de las empresas dominantes de utilizar sus relaciones verticales para perjudicar a la competencia. Se explicaron además casos como Microsoft, Weyerhaeuser versus Simmons (aserraderos del pacífico norte), LePage's (caso de agrupación en mercado de cintas adhesivas transparentes), entre otros.

TELECONFERENCIAS INTERNACIONALES EN LAS QUE PARTICIPÓ LA ACODECO EN EL 2008

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. Los principales temas vistos durante el año fueron: veracidad en la publicidad, garantías, productos milagros, ventas a domicilio, ventas por teléfono, contratos y tarifas de teléfonos celulares, derecho de retracto, acciones colectivas de clase, fecha de vencimiento, normas de etiquetado de productos, legislación de transporte aéreo, comida chatarra, productos transgénicos, contratos de adhesión, servicios financieros.

Red Internacional de Competencia

Cada tres meses se participó en la Red Internacional de Competencia (International Competition Network – ICN por sus siglas en inglés) con países de todo el mundo para discutir temas de política de competencia. Los principales temas vistos durante el año fueron: Abogacía de Competencia, Concentraciones Económicas, Prácticas Anticompetitivas.

Convenio de Cooperación entre la ACODECO de Competencia de Costa Rica y la de Panamá

El 1° de abril de 2008 se firmó un convenio de cooperación entre la Comisión para Promover la Competencia de Costa Rica y la ACODECO de Panamá. Por Costa Rica firmó Marco A. Vargas D., Ministro de Economía, Industria y Comercio y por Panamá firmó Pedro Martín Meilán Núñez, Administrador de la ACODECO. Entre los principales aspectos de dicho convenio destacan: Cooperación en cuanto a investigaciones por prácticas monopolísticas y Análisis de Concentraciones Económicas dentro de un marco de confidencialidad, compartir información de estudios sectoriales e informes técnicos, asistencia técnica por medio de seminarios y pasantías entre los dos países. Es importante señalar que ya se han visto los frutos de dicho acuerdo porque luego de firmado hubo intercambio de información entre ambos países relacionada con investigaciones comunes que se han llevado a cabo o se realizan en estos momentos.

G. LOGROS ESPECIALES

A. FORO LATINOAMERICANO Y FORO IBEROAMERICANO DE COMPETENCIA



Panamá fue escogido por consenso por los países participantes en el Foro Latinoamericano y en el Foro Iberoamericano de competencia celebrado en el año 2007 en México como la sede para los mismos foros en el año 2008. La ACODECO fue seleccionada como la institución organizadora de tan importantes eventos por su experiencia (más de 10 años), su capacidad profesional, técnica y de organización. ACODECO ha participado durante los dos últimos años activamente en varios eventos internacionales auspiciados por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y la Red Internacional de Competencia (International Competition Network – ICN por sus siglas en inglés).

Estos foros se llevaron a cabo en el Salón Bella Vista del Hotel El Panamá del 10 al 12 de septiembre. En la inauguración estuvo el Excelentísimo Señor Presidente de la República de Panamá Martín Torrijos Espino, el Vicepresidente y Canciller Samuel Lewis Navarro, el Presidente de la Corte Suprema de Justicia Harley Mitchell, el Presidente de la Asamblea Nacional de Diputados Raúl Rodríguez, Fedéric Jenny de la OECD (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) y Mario Umaña del BID (Banco Interamericano de Desarrollo y otros altos funcionarios de diferentes Órganos del Estado. Asistieron empresarios, representantes de gremios y asociaciones de consumidores.

Durante el desarrollo de la actividad estuvieron presentes funcionarios de la ACODECO, Autoridad de Servicios Públicos (ASEP), Órgano Judicial, Ministerio de Economía y Finanzas

(MEF) y Ministerio de Comercio e Industrias (MICI). También participaron altas Autoridades y Personal Técnico de Agencias de Competencia de Iberoamérica.

Además asistieron invitados de Estados Unidos (Comisión Federal de Comercio y Departamento de Justicia), Canadá y Francia. Participaron profesionales expertos en temas de competencia de organismos internacionales como: OCDE, BID, Banco Mundial y la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD por sus siglas en inglés).

El Foro Latinoamericano de Competencia fue realizado con el apoyo de la OCDE y el BID en cuanto a los expositores internacionales que participaron en dicho foro. El Foro Iberoamericano de Competencia fue apoyado por el MICI en cuanto a cooperación en ciertos gastos de logística relacionados con el evento. Algunos estudiantes de la Facultad de comunicación social de la Universidad de Panamá cooperaron en el aspecto de protocolo de ambos foros. Todo el personal que trabajó activamente en los foros de competencia en cuanto a Relaciones Públicas, Informática, Transporte, Compras, Servicios Generales, Organización General son Funcionarios de la ACODECO.

En el Foro Latinoamericano se expusieron los siguientes temas: provisiones de competencia en tratados y comercio regional, examen inter-pares de la política y del derecho de la competencia en El Salvador, el rol del análisis económico en decisiones judiciales, actualización de proyectos de la OCDE en América Latina. Los expositores fueron expertos internacionales de la OCDE, BID y Agencias de competencia de América. En el Foro Iberoamericano se expusieron los siguientes temas: servicios profesionales, clemencia (leniency), nuevos avances en política de competencia, cálculo de multas, prácticas facilitadoras. Los expositores fueron altas autoridades de las agencias de competencia de Iberoamérica, así como expertos de Estados Unidos y la UNCTAD. Todas las conferencias en ambos foros fueron de un alto contenido técnico.

Existe un gran beneficio para el país ya que se reunieron la mayoría de las autoridades de competencia de Iberoamérica. Esto sirvió para intercambiar ideas, casos, experiencias y capacitación en materia de competencia. Se aprendieron nuevas técnicas de investigación para detectar prácticas monopolísticas y se enseñaron metodologías de análisis de casos de prácticas monopolísticas y concentraciones económicas. Se vio la experiencia en Leniency, un aspecto novedoso de mucha utilidad que se ha implementado en otras legislaciones avanzadas como la nuestra para detectar carteles y facilitar los procesos de investigación.

Estos foros son de suma relevancia para el fortalecimiento de la imagen de la ACODECO y de Panamá, como país que hace respetar las leyes de política de competencia. En los tres días del foro, Panamá fue el centro no sólo de Iberoamérica, sino del mundo, en cuanto al tema de Política de Competencia.

La ACODECO ya ha visto beneficios prácticos, de algunos contactos internacionales que hemos hecho en eventos internacionales en los que hemos participado, por ejemplo, la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission-FTC por sus siglas inglés) de Estados Unidos, entidad similar a la ACODECO, que ve los temas de política de competencia y protección al consumidor, dio seminarios gratuitos de política de competencia la semana del 15 de septiembre y de protección al consumidor del 24 al 26 de septiembre a funcionarios de la institución y a invitados especiales.

También se han firmado convenios de cooperación con agencias de competencia de Puerto Rico, Costa Rica, Perú y El Salvador. Además del beneficio a la ACODECO, hay un beneficio al país porque participaron invitados de otras instituciones del gobierno, los cuales también se vieron beneficiados. También hubo ingresos económicos al país por los gastos que realizaron en la economía nacional todos los participantes a los dos foros de competencia.

La experiencia adquirida en los foros de competencia celebrados en Panamá tiene un valor incalculable en cuanto a la capacitación recibida por todos los funcionarios que laboran en la Dirección Nacional de Libre Competencia y los contactos hechos con técnicos de otros países. El próximo año los foros de competencia serán celebrados en Chile.

B. PAPEL DE LA ACODECO EN EL ESTABLECIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE LOS PRECIOS TOPE AL PÚBLICO PARA LOS COMBUSTIBLES.

Antecedentes

Ante la situación de precios record en el mercado mundial y nacional de combustibles identificación de algunas distorsiones en la fórmula para el cálculo de precio de paridad de importación, el Órgano Ejecutivo comprometiéndose en lograr un precio más competitivo para los consumidores, adoptó una regulación de precios bajo la figura de “Precios Tope al Consumidor”. Con la medida adoptada el Gobierno Nacional se aseguró que los precios internos fueran realmente competitivos, además esta regulación sobre los precios de los combustibles vendidos al público, concretamente gasolinas y diesel, tuvo en cuenta los siguientes objetivos:

- Que el precio sea más objetivo y que no garantice ganancias desproporcionadas e injustificadas a ninguna empresa
- Atenuar la volatilidad en el mercado doméstico, producto de las bruscas fluctuaciones que registraron los precios de referencia internacionales utilizados en Panamá (Costa del Golfo de los EUA o USGC, por sus siglas en inglés), como consecuencia de eventos como el huracán Ike

A la ACODECO le correspondió el cálculo de los precios tope que se establecieron para los principales centros urbanos del país, y el mismo consistió en calcular un precio promedio al público en la Ciudad de Panamá para cada uno de los cuatro combustibles objeto de la regulación, lo que permitió excluir por diferencia (restando los impuestos al consumo y los precios de paridad de importación), un margen bruto de comercialización combinado entre mayoristas, transportistas y minoristas. Este margen promedio fue ajustado por la diferencia en los costos de flete para cada uno de los centros urbanos en base a las distancias en kilómetros de la Ciudad de Panamá, permitiendo así la reconstrucción de los precios tope para cada uno de estos lugares.

El Gobierno Nacional, a través de la acción conjunta de la ACODECO y 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 de importación. Dichas

modificaciones fueron presentadas a las petroleras, concediéndoles la oportunidad que fueran analizadas por ellos y contestaran al Gobierno Nacional en un plazo prudente. Algunas de las petroleras enviaron notas donde rechazaron de forma categórica la propuesta y no aportaron soluciones que realmente tuvieran un impacto y beneficiaran al consumidor.

El rechazo de la mayoría de las empresas petroleras a las soluciones presentadas por el Gobierno Nacional, y la falta de propuestas reales que beneficien al consumidor, obligó al Estado a mantener los precios tope al público, con el ajuste respectivo de las variaciones en los precios de paridad de importación.

Es evidente que los precios de la gasolina y el diesel dependen de los costos en el mercado internacional, que en la actual coyuntura nos favorece, pero que en el futuro puede perjudicarnos. Sin embargo, no es menos cierto que si en estos momentos no se establecen precios tope a los consumidores, corremos el riesgo que esta rebaja no se traslade en su totalidad y de forma inmediata en los precios al público.

Finalmente, a la ACODECO le corresponde, por mandato de la Ley 45 de 2007 la ejecución de las políticas de regulación de precios que determine el Poder Ejecutivo, estableciendo la referida excerta legal una multa máxima de B/. 10,000.00 en casos de violación a estas disposiciones¹.

Resumen de la Regulación de Precios de Combustibles durante el Año 2008

En la tabla que se muestra a continuación se resumen las determinaciones de precios tope que decretó el Órgano Ejecutivo en los últimos meses del año 2008, señalando los Decretos Ejecutivos pertinentes y su alcance temporal.

PRECIOS MAXIMOS DE VENTA AL CONSUMIDOR DE ALGUNOS DERIVADOS DEL PETRÓLEO, EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ Y COLÓN, SEGÚN DECRETO EJECUTIVO Y PERIODO DE VIGENCIA POR TIPO DE COMBUSTIBLE: DE SEPTIEMBRE DE 2008 A FEBRERO DE 2009

Decretos Ejecutivos	Vigencia de Precio Tope	Tipo de Combustible			
		Gasolina de 91 Octanos	Gasolina de 95 Octanos	Diesel Normal	Diesel Mejorado
No.58 del 22 de Octubre de 2008	Del 25 de Septiembre al 8 de Octubre 2008	3.99	4.16	3.60	3.63
No.60 del 8 de Octubre de 2008	Del 9 al 22 de Octubre de 2008	3.51	3.76	3.44	3.47
No.63 del 22 de Octubre de 2008	Del 23 de Octubre al 5 de Noviembre de 2008	2.77	2.94	2.85	2.88
No.68 del 6 de Noviembre de 2008	Del 8 al 21 de Noviembre de 2008	2.41	2.62	2.61	2.64
No.71 del 20 de Diciembre de 2008	Del 22 de Noviembre al 5 de Diciembre	2.24	2.47	2.50	2.53
No.72 del 5 de Diciembre de 2008	Del 6 al 19 de Diciembre de 2008	2.05	2.25	2.30	2.33
No.80 del 18 de Diciembre de 2008	Del 20 de Diciembre de 2008 al 2 de Enero de 2009	1.91	2.08	1.96	1.99

Fuente: ACODECO.

El cuadro que se presenta líneas abajo permite observar claramente cómo durante los últimos meses del año 2008, con los precios tope establecidos se aseguró que las reducciones que se registraban en los mercados internacionales fueran traspasadas íntegramente a los consumidores

¹ Los últimos considerandos del primer Decreto Ejecutivo que estableció la regulación (el N° 58 de 2008) señalaba que “Que al tenor del artículo 199 de la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007, el Órgano Ejecutivo formulará y reglamentará las políticas de regulación de precios, fijando temporalmente los precios de determinados bienes y servicios cuando existan restricciones al funcionamiento eficiente del mercado, y así lo determine el Órgano Ejecutivo....(y) Que la misma disposición señala que la ACODECO de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia ejecutará dichas políticas.

nacionales, lo que representó una reducción acumulada de más de dos balboas por galón en el caso de las gasolinas (tanto de 91 como de 95 octanos), y de B/ 1.64 en el caso del diesel.

VARIACION ENTRE EL PRECIO TOPE ANTERIOR Y EL PRECIO TOPE SIGUIENTE, EN LA REPÚBLICA, SEGÚN PERIODO DE VIGENCIA POR TIPO DE COMBUSTIBLE: SEPTIEMBRE-DICIEMBRE DE 2008

Vigencia de Precios Topes	Tipo de Combustible			
	Gasolina de 91 Octanos	Gasolina de 95 Octanos	Diesel Normal	Diesel Mejorado
Del 9 al 22 de Octubre de 2008	-0.48	-0.40	-0.16	-0.16
Del 23 de Octubre al 5 de Noviembre de 2008	-0.74	-0.82	-0.59	-0.59
Del 8 al 21 de Noviembre de 2008	-0.36	-0.32	-0.24	-0.24
Del 22 de Noviembre al 5 de Diciembre	-0.17	-0.15	-0.11	-0.11
Del 6 al 19 de Diciembre de 2008	-0.19	-0.22	-0.20	-0.20
Del 20 de Diciembre de 2008 al 2 de Enero de 2009	-0.14	-0.17	-0.34	-0.34
Acumulado	-2.08	-2.08	-1.64	-1.64

Fuente: ACODECO.

Verificación del Cumplimiento de los Precios Tope

Desde que se estableció la regulación de precios a los combustibles, la ACODECO hizo un esfuerzo permanente de verificar el cumplimiento de la regulación de precios establecida por el Gobierno Nacional, lo que incluyó operativos nocturnos y de fines de semana para detectar algunos comerciantes inescrupulosos que cumplían con los precios tope establecidos sólo durante el horario oficial de la ACODECO y luego afectaban a sus clientes modificando los precios en los surtidores, mas no así en los letreros o monolitos.

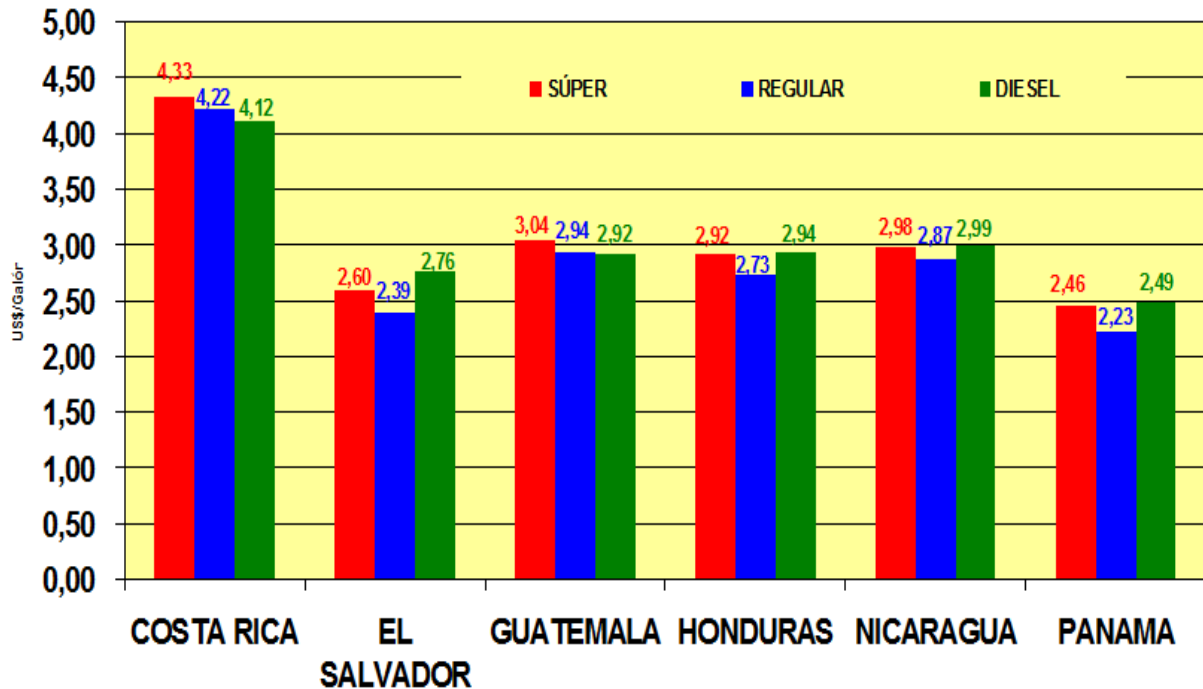
Producto de este esfuerzo de verificación, se sancionaron a 31 estaciones de combustibles, imponiéndose multas por un total de B/. 155,000.00.

Vale destacar que la imposición de las multas ha resultado un instrumento muy eficaz para que se cumpla con la regulación establecida, ya que después de las primeras sanciones los incumplimientos han descendido de forma notable.

Precios Comparativos entre Panamá y Centroamérica

La regulación decidida por el Poder Ejecutivo, e instrumentada por la ACODECO se ha traducido en que Panamá cuente con los precios más bajos del área a partir de octubre de 2008, como se aprecia claramente en la siguiente gráfica (se muestra a efectos ilustrativos la primera semana de diciembre de 2008).

CENTRO AMERICA: PRECIOS PROMEDIO DE LAS GASOLINAS Y DIESEL AL CONSUMIDOR FINAL
(Del 30 de Noviembre al 06 de Diciembre, 2008)



C. APERTURA DE LA REGIONAL DE PANAMÁ OESTE

La oficina regional de ACODECO en La Chorrera, abrió sus puertas a partir del 30 de septiembre de 2008, con el objetivo de proteger los derechos de los más de **300 mil habitantes** de la extensa región de Panamá Oeste, que se extiende desde el Distrito de Arraiján hasta el Distrito de San Carlos, para darle a los lugareños respuesta inmediata sobre sus denuncias, quejas y solicitudes.

En la región, durante el año 2007, ACODECO detectó más de 44 mil anomalías entre productos vencidos, deteriorados y sin fecha de vencimiento, para el 2008, la reducción de las mismas fue notable, descendiendo a 13,700 productos aproximadamente.

Con esta oficina permanente en la región, la ACODECO en La Chorrera se une al grupo de oficinas regionales que tienen la misión de velar por el bienestar de los consumidores bajo su área de acción y promover la libre competencia entre los agentes comerciales, dándole prioridad a la divulgación de los deberes y derechos de los residentes del área, atendiendo las quejas y denuncias que presenten, al igual que verificando exhaustivamente las fechas de vencimiento, precios a la vista y combustible entre otras actividades como lo requiere la Ley 45 de 2007.



En primer plano, el Administrador Regional de Panamá Oeste, Lic. Rogelio Vásquez; el Administrador General de la ACODECO, Lic. Pedro Meilán; los funcionarios de esta regional, Carlos Vergara y Arlene Castillo, y la Lic. Shadina Correa, Asistente del Administrador, junto con funcionarios de esta institución durante la inauguración de esta agencia regional ubicada en La Chorrera.

D. RENDICIÓN DE CUENTAS

Este mecanismo de transparencia ha sido utilizado por la Administración del Licdo. Pedro Meilán desde el momento que asumió la dirección de la ACODECO de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

Siendo esto así, el primer informe es presentado ante periodistas, asociaciones de consumidores y distinguidas personalidades de la sociedad justo cuando la ACODECO, cumple su primer año de gestión, en el año 2007. En esta presentación, se pudo informar que se había reconocido a los consumidores sus derechos con la devolución de 22 millones de balboas, cuantía ésta que es la consecuencia del valor en casos resueltos a favor, de los consumidores por reclamaciones presentadas. Asimismo, se dio a conocer un número plural de demandas presentadas ante los tribunales de justicia, por prácticas monopolísticas.

Para el 2008, en una ceremonia realizada en la Cancillería de República, nuevamente se presenta la labor realizada durante este período, reflejando el éxito de las gestiones que realizan los colaboradores de la institución, tanto en temas de competencia como en los de resolución de conflictos de consumo, a nivel nacional.

Ambas presentaciones, se dieron con la única finalidad que la población panameña, tenga conocimiento de lo que ha hecho la institución creada como ente fiscalizador de las normas de protección al consumidor y defensa de la competencia.

Esta modalidad adoptada, continuará siendo parte importante dentro de las acciones que ACODECO lleva a cabo; ya que estamos seguros que a mayor transparencia, mayor credibilidad. Mayor credibilidad la población panameña será consciente que tiene una Autoridad confiable, activa y diligente, pues creemos en lo que estamos haciendo. Lo hacemos en forma transparente en la rendición de cuentas y en todas nuestras acciones.

E. PROGRAMA DE TELEVISIÓN: CUIDA TU BOLSILLO



Cuida tu Bolsillo nació de la necesidad de tener un espacio para difundir la labor de la ACODECO y de Protección al Consumidor utilizando el poder de la televisión para llegar a los miles de consumidores que necesitan información clara y veraz

sobre sus derechos pero también sobre sus deberes, porque sólo conociéndolos es como **¡UN CONSUMIDOR INFORMADO TIENE PODER!**

Dado que la institución no contaba con el presupuesto para informarle al consumidor sobre las funciones de ACODECO, Pedro Meilán, su administrador, logra la firma de un convenio con Carlos Aguilar, Director del Sistema Estatal de Radio y Televisión, SERTV y así da inicio el programa, CUIDA TU BOLSILLO, saliendo el primer programa al aire el lunes 25 de agosto del 2008. Además de transmitirse vía televisiva, CUIDA TU BOLSILLO también tiene presencia en la radio a través de Nacional FM y Crisol FM.

Cuida tu Bolsillo pasó de ser un segmento del programa Portada con una duración de 10 minutos, a ser un programa independiente de 30 minutos de lunes a viernes. En la semana, se ha dedicado un día exclusivamente para atender a los adultos mayores, y este es el “Miércoles de Jubilados”. El programa en su segundo día tuvo 1 llamada, hoy día, se han registrado hasta 32 llamadas en un solo día, previa consideración tomando en cuenta que a esa hora está compitiendo con las noticias de canales comerciales como Canal 21, MEDCOM y TVN.

Esperamos seguir manteniéndolos en sintonía por mucho tiempo porque “UN CONSUMIDOR INFORMADO TIENE PODER”.

CONTENIDO

Carta de Presentación

Introducción

I. Actividades en Materia de Protección al Consumidor

A. Actividades de Oficio	23
1. Educación	23
1.1 Consultas Educativas	23
1.2 Capacitaciones	23
1.3 Jornadas Educativas	23
1.4 Volanteos de Canasta Popular	24
1.5 Materiales Educativos	24
1.6 Campaña de Consejos al Consumidor	24
1.7 Programa Radial Guía del Consumidor	24
1.8 Población Total Beneficiada a Nivel Nacional	25
2. Verificación de Mercados	25
3. Verificación de Metrología	26
3.1 Verificación de Estaciones de Combustibles (objetivos)	26
3.2 Verificación de Escáneres	28
3.3 Investigación de Huevo	29
3.4 Verificación de Materiales de Construcción	31
3.5 Verificación de Balanzas	33
3.6 Verificación de Contenido Neto de Productos Preempacados	33
3.7 Verificación de Grasas y Aceites Reutilizables	34
3.8 Análisis de Calidad Arroz	35
3.9 Verificación de Agroquímicos	38
3.10 Análisis Físico-Químico	39
3.11 Resultados de Contenido Neto	41
4. Investigación al Consumidor	42
5. Veracidad de la Publicidad	43
6. Monitoreo de Precios	45
6.1 Canasta Básica de Alimentos	46
6.2 Canasta Popular	47
6.3 Cemento	50
6.4 Combustible	51
6.5 Medicamentos	52

B. Actividades de Atención de Quejas	54
1. Atención al Consumidor y Conciliación	54
1.1 Estructura Organizacional	54
1.1.1 Asistencia al Consumidor	54
1.1.2 El Proceso de Conciliación	56
1.1.3 Veracidad de la Publicidad	58
2. Decisión de Quejas	58
3. Defensoria de Oficio del Consumidor	62
3.1 Recepción de Quejas Administrativas	62
3.2 Devolución de Quejas Administrativas	62
3.3 Quejas Administrativas Pendientes	62
3.4 Asesorías a los Consumidores	62
3.5 Proyectos de Demandas	63
3.6 Demandas	63
3.7 Audiencias y Prácticas de Prueba	63
3.8 Algunos Fallos (sentencias) a favor de los Consumidores	63
3.9 Otras Actividades	64
C. Coordinación de Regionales	64
1. Bocas del Toro	69
2. Coclé	70
3. Colón	71
4. Chiriquí	71
5. Herrera	72
6. Panamá Oeste	72
7. Los Santos	73
8. Veraguas	74
II. Actividades en Materia de Defensa de la Competencia	
A. Prácticas Monopolísticas	77
B. Concentraciones Económicas	82
C. Consultas de Viabilidad	83
D. Estudios Técnicos y Sectoriales	84
E. Imposición de Multas	88
F. Otras Actividades	89
III. Labores Desarrolladas por la Oficina de Asesoría Legal	
A. Reformas a la Ley 45 de 31 de octubre del 2007	93
B. Proyecto de Reglamento del Título II de la Ley 45 de 31 de octubre del 2007	94
C. Elaboración de la guía de Transferencia de Fondos	94

D. Coordinación y Realización del Primer Consejo Asesor bajo la Tutela de la Ley 45 del 2007	95
E. Convenio de Cooperación, Capacitación y Asistencia Técnica.	95
F. Registro de la Marca “ACODECO – Cuida Tu Bolsillo”	96
IV. Otras Actividades de la ACODECO	
A. Actividades Administrativas	99
1. Recaudaciones	99
2. Presupuesto de Funcionamiento e Inversión	103
B. Juzgado Ejecutor	103
C. Unidad de Informática	110
D. Información y Divulgación	112
E. Recursos Humanos	114
F. Participación en Actividades Internacionales	120
V. Logros especiales	
A. Foro Latinoamericano y Foro Iberoamericano de Competencia	127
B. Papel de la ACODECO en el Establecimiento y Cumplimiento de los Precios Tope al Público para los Combustibles	129
C. Apertura de la Regional de Panamá Oeste	132
D. Rendición de Cuentas	133
E. Programa de Televisión: Cuida Tu Bolsillo	134