



Programas Institucionales

ACODECO

Actualizado a Diciembre de 2019

No.	Programas Desarrollados Por ACODECO	Descripción	Unidad
1	Módulos de Atención Permanente	Tienen como propósito brindar atención oportuna e información a los consumidores. Actualmente están ubicados en Albrook Mall, Metro Mall, Westland Mall y el módulo inaugurado en el mes de Diciembre 2019 en el Centro Comercial Multiplaza, debido a la demanda de consumidores quienes recibirán de primera mano orientación en materia de protección al Consumidor (Ley 45 de 2007), Ley 6 de 1987 (de jubilados, pensionados y personas de la tercera edad y Ley 81 sobre tarjetas de crédito, entre otros temas.	Departamento de Educación
2	Operativo de Black Friday	Durante el operativo de 'Black Friday' realizado por la Acodeco se verificaron 1,329 agentes económicos en todo el país y se detectaron 87 anomalías de veracidad de la publicidad, lo que representó un 6.55%. Cabe destacar, que en la ciudad de Panamá fueron visitados 765 locales, (47 anomalías), mientras que por parte de las oficinas regionales hicieron lo propio, en 664 agentes económicos (40 faltas).	Veracidad de la Publicidad
3	Operativos nocturnos	ACODECO realizó operativos nocturnos en supermercados de la ciudad capital, San Miguelito y Panamá Oeste para verificar la fecha de vencimiento, precios a la vista y etiquetado de los productos de la temporada navideña, tales como: jamones, pavos, paviollo, ron ponche, roscas de huevo, frutas secas y frescas, vegetales mixtos, guisantes, dulce de frutas, chocolates, guandú en lata, jugos de piña, entre otros. Como resultado de estas verificaciones se detectaron 175 productos sin precio a la vista, 344 sin fecha de vencimiento, 549 productos vencidos, 4 sin fecha clara de vencimiento, 98 productos deteriorados y 24 productos con sobrecargo (escáner) precios marcados no coincidían en caja.	Dirección Nacional de Protección al Consumidor
4	Programa de Capacitación y Charlas dirigidas a Consumidores y Agentes Económicos	Tienen como propósito que los consumidores adquieran conocimientos y habilidades necesarias para actuar en sus decisiones de consumo, y que los agentes económicos conozcan y cumplan sus obligaciones en el marco de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007. Además Acodeco realiza una serie de capacitaciones y charlas educativas dirigidas a los representantes de distintas empresas sobre aspectos relevantes relevantes, tales como la Veracidad de la Publicidad, con el objetivo de minimizar las faltas en este sentido. Obligación de los proveedores en el tema de la garantía y el proceso de Decisión de Quejas en Acodeco.	Departamento de Educación/Dirección Nacional de Protección al Consumidor
5	Programa Agente Económico Responsable (AER)	Fue creado mediante Resolución Administrativa No A-090-2015 de 28 de septiembre de 2015. Tiene como finalidad atender los reclamos que presentan los consumidores desde el establecimiento comercial y con la orientación de ACODECO, buscando favorecer los acuerdos amigables, tal como lo establece la ley. En la actualidad, contamos con 33 Agentes Económicos Responsables inscritos y tenemos en trámite la afiliación de otras empresas interesadas en el programa. Al mes de Octubre 2019 se han resuelto 1,347 quejas a favor del consumidor, por un monto de B/ 1,135,169.87	Agente Económico Responsable
6	Programa de Clemencia	Ofrece el beneficio de dispensar/disminuir el pago de la multa o sanción, al primer agente económico que aporte elementos de prueba, que denoten su participación en una presunta práctica monopolística absoluta y que sirvan de base para que, eventualmente, ACODECO pueda accionar y demandar la práctica anticompetitiva ante los tribunales especializados de comercio, siempre que el agente económico no sea el líder del mercado y no sea el instigador de la práctica. El programa de Clemencia está contemplado en el artículo 104, de la ley 45 de 31 de octubre de 2007, "Que dicta normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia"	Dirección Nacional de Libre Competencia