



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

ACODECO

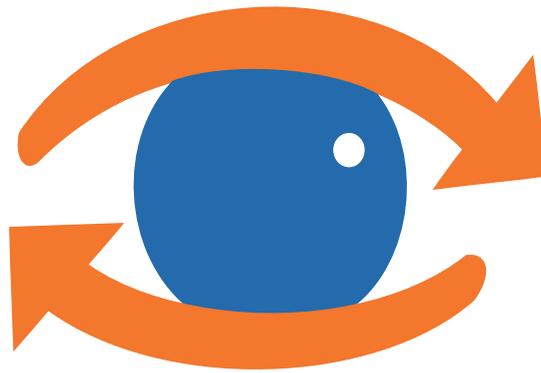
MEMORIA

2 0 1 4



MEMORIA

2 0 1 4



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

ACODECO

Panamá, 5 de enero de 2015

Honorable Diputado
ADOLFO T. VALDERRAMA R.
PRESIDENTE
Asamblea Nacional
E. S. D.

Atendiendo a lo establecido en nuestra Constitución Política, presento a consideración de la Honorable Asamblea Nacional de Diputados el Informe Anual de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), correspondiente al período noviembre 2013 a octubre 2014.

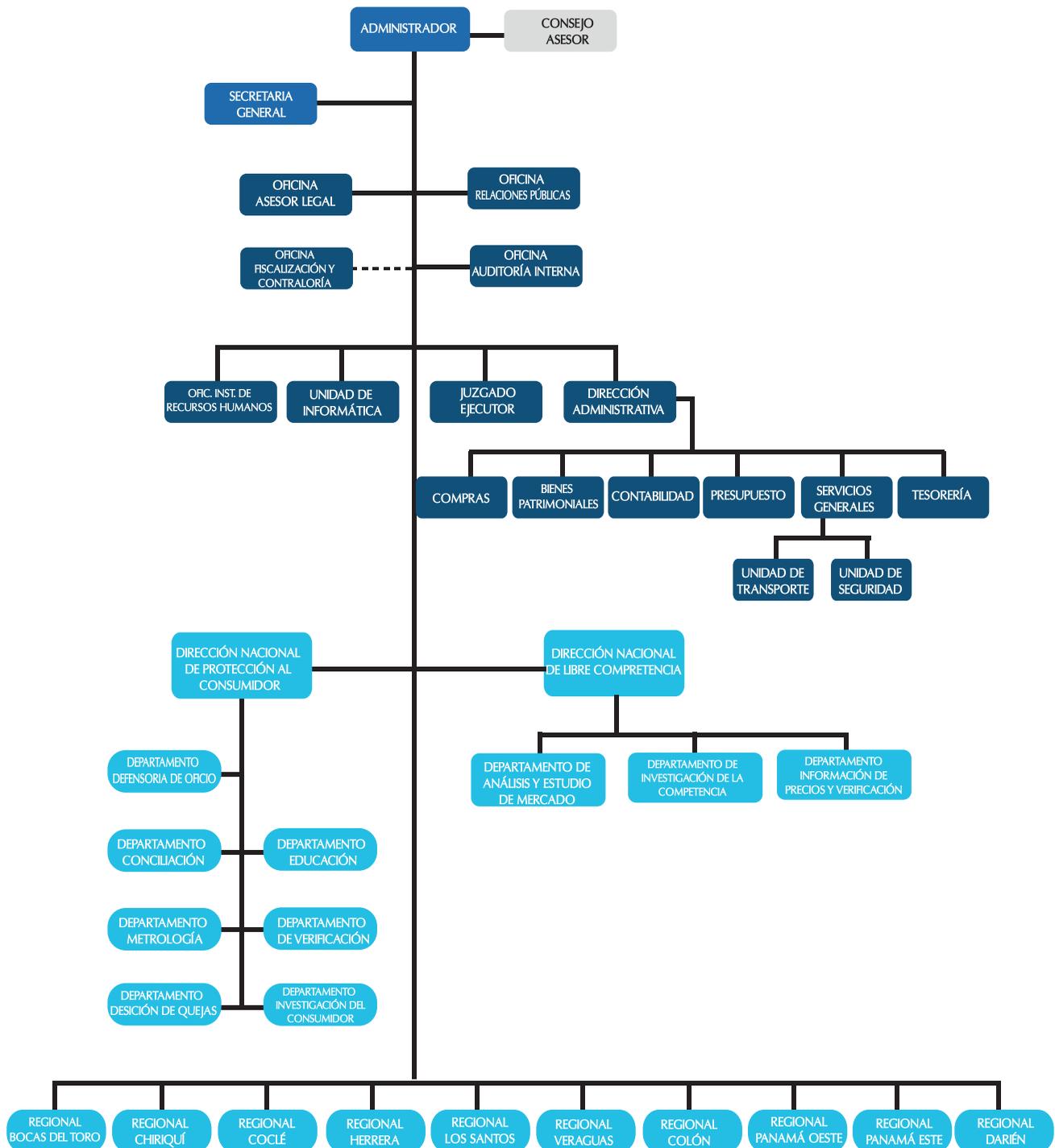
Me permito exponer en el presente informe las principales actividades y logros que la ACODECO ha desarrollado en favor de los consumidores nacionales y la defensa de la competencia en nuestro país.

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

Atentamente;

Administrador General

Organigrama





Excelentísimo Señor
Juan Carlos Varela Rodríguez
Presidente de la República



Pedro M. Meilán N.
Administrador General



SIGNIFICADO DEL LOGO

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

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

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

MISIÓN

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

VISIÓN

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

INTRODUCCIÓN

Esta memoria de 2014 intenta cumplir con el objetivo de dejar constancia del esfuerzo y el trabajo realizado en la creación de una cultura de libre mercado, impulsada por los mecanismos de la libre competencia y la defensa de los derechos de los consumidores. Durante el período de noviembre 2013 y octubre 2014, y a través de la implementación de la Ley 45 de 2007, nos correspondió la tarea de administrar una institución dedicada a investigar las prácticas monopolísticas y proteger al consumidor. En ese sentido, aportamos elementos importantes para el entendimiento de los factores que juegan un papel en el ordenamiento del mercado, como son la eficiencia y la calidad. Cada uno de los informes y cuadros presentados en este documento representan esfuerzos significativos para darle solución a los problemas que más afectan a los consumidores del país, especialmente a los más vulnerables, como son los jubilados y los ciudadanos de escasos recursos que necesitan apoyo institucional para hacer valer sus derechos básicos como consumidores.

Igualmente, un objetivo importante de esta publicación es despertar conciencia en la ciudadanía sobre temas que benefician a todos los consumidores, como son los operativos de verificación de fecha de vencimiento, contratos, garantía, veracidad de la publicidad, además de las investigaciones de prácticas monopolísticas y estudios del mercado. Es significativo también resaltar aspectos que se desarrollan en torno a las actividades realizadas dentro del marco de la Ley 45 como son los operativos de metrología, encuestas de precios, informes técnicos, recomendaciones para promover la competencia, publicaciones sobre las tasas de tarjetas de crédito, análisis de arroz y demás granos de la canasta básica, y exigencias de descuentos a los jubilados. El tiempo y la historia se encargarán de dar a estas acciones su respectivo valor específico, las cuales fueron promovidas y defendidas en estricto derecho.

Es nuestro interés que los conceptos emitidos y las opiniones vertidas en esta publicación puedan ser analizadas para beneficio del país y no así para crear polémicas estériles que no conducen a la solución de los problemas que afectan a la comunidad. Exhortamos a las autoridades para que lo lean y analicen, y además recojan las mejores ideas y las pongan en práctica, de forma que coadyuven a esta institución a crear una cultura de libre mercado que nos permita caminar por los senderos del progreso.

CERTIFICADO ISO

El 20 de noviembre de 2013, la empresa IGC hace entrega formal a la ACODECO del Certificado de la Institución en cuanto a la norma ISO 9001:2008 en donde se alcanzaron los procesos de Juzgado Ejecutor, Verificación, Conciliación, Recursos Humanos, Metrología, Transporte y Tesorería.

Con una idea algo particular, el Administrador de la institución, propuso a su equipo de trabajo, realizar un inventario de los procesos que estuviesen ligados a la atención al consumidor y en consecuencia a la mejora continua de éstos, he ahí donde nace entonces la idea de obtener una Certificación de la Norma ISO.

En el año 2012, iniciamos todas las acciones necesarias, se crearon los procesos y se contrató a una empresa consultora para la revisión de los mismos, pudimos entonces iniciar con las auditorías internas del sistema para las posteriores fases de las mismas por empresa certificadora.

Consecuencia de lo anterior, la Administración decididamente, toma como nuevo proyecto para el 2014, la revisión y levantamiento seis procesos más, esta vez, Información de Precios y Verificación, Servicios Generales, Compra, Informática, Defensoría de Oficio y Secretaría General. Por lo que se inician los levantamientos de la información correspondientes, y las posteriores auditorías internas, documentales y finales.

Paralelamente, a lo expuesto, se está llevando a cabo el Estudio, Diseño de un Laboratorio Metrológico Institucional de Investigación, Verificación, Calibración y la correspondiente acreditación bajo la norma Internacional ISO IEC 17205:2005.

Como se podrá observar, no sólo somos fieles creyentes que los servicios que prestamos se hacen de forma eficiente, también que con el sello de la mejora continua no sólo estamos elevando la capacidad de los colaboradores, sino se eleva también el nivel del trabajo que llevamos a cabo en pro de los consumidores.

ÍNDICE

I. DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

A.	FUNCIONES ADMINISTRATIVAS	23
B.	DEPARTAMENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	23
1.	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN	26
2.	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN	34
3.	DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA	38
4.	DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO	44
5.	DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN DEL CONSUMIDOR	48
6.	DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN	51
7.	DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS	60
A.	UNIDAD DE ACODECO EN TU COMUNIDAD	67
B.	CONTROL DE PRECIOS	72
A.	REGIONAL DE CHIRIQUÍ	78
B.	REGIONAL DE HERRERA	80
C.	REGIONAL DE COCLÉ	81
D.	REGIONAL DE COLÓN	83
E.	REGIONAL DE LOS SANTOS	84
F.	REGIONAL DE VERAGUAS	86
G.	REGIONAL DE BOCAS DEL TORO	88
H.	REGIONAL DE PANAMÁ OESTE	92
I.	REGIONAL PANAMÁ ESTE	94
J.	REGIONAL DARIÉN	96
A.	INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS	98
B.	CASOS JUDICIALES	102
C.	CONCENTRACIONES ECONÓMICAS	109
D.	CONSULTA DE VIABILIDAD	110
E.	ABOGACÍA DE LA COMPETENCIA	110
F.	CÁLCULO DE INCREMENTO DE PRECIOS DE LAS VIVIENDAS POR ALZA EN EL COSTO DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	113
G.	INFORMES, NOTAS TÉCNICAS Y OTROS	114
H.	CONMEMORACIÓN DEL DÍA NACIONAL DE LA COMPETENCIA	116
I.	DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN DE PRECIOS Y VERIFICACIÓN	117

V. OFICINA DE ASESORÍA LEGAL

A. CONSEJO ASESOR	131
C. SUSPENSIÓN DE LOS AUMENTOS DE LAS ESCUELAS PARTICULARES	132
D. RESOLUCIONES DE ASIGNACIÓN DE FONDOS A LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES PARA LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS EDUCATIVOS	133
E. ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN DIARIA	133

VI. OTRAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

A. SECRETARÍA GENERAL	136
B. JUZGADO EJECUTOR	137
C. OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS	141
D. OFICINA INSTITUCIONAL DE RELACIONES PÚBLICAS	146
E. UNIDAD DE INFORMÁTICA	150
F. DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	154
1. DEPARTAMENTO DE TESORERÍA	154
2. DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO	157
3. DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	159
4. DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y PROVEEDURÍAS	159
5. DEPARTAMENTO DE BIENES PATRIMONIALES	160
6. UNIDAD DE ALMACÉN	160
7. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	161
8. UNIDAD DE SEGURIDAD	161
9. UNIDAD DE TRANSPORTE	162
10. UNIDAD DE REPRODUCCIÓN	163
11. DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	164

VII. ACTIVIDADES INTERNACIONALES

ACTIVIDADES INTERNACIONALES	166
-----------------------------	-----

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



I. DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

A. FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

1. Asignación de fondos para asociaciones de consumidores

En cumplimiento de lo que dispone el artículo 109 de la Ley 45 de 2007, se realizó el proceso de asignación de fondos para las asociaciones de consumidores legalmente constituidas y reconocidas, las que pueden optar por el 10% del presupuesto de divulgación y publicidad de la ACODECO que asciende a B/.600,000.00, en cuyo caso las asociaciones pudieron presentar proyectos por valor de B/.60,000.00.

Asociación de Consumidores	Representante Legal	Resolución que Aprueba el Proyecto	Monto
IPADECU/UNCUREPA	GIOVANNI FLETCHER / PEDRO ACOSTA	1) Resolución No. A-003-2014 del 22 de enero de 2014; 2) Resolución No. A-061-2014 del 12 de septiembre de 2014.	B/.17,094.10; B/.19,989.75.
INDECON	VICENTE AGUIRRE	1) Resolución No. 018-14 de 10 de marzo de 2014/ Resolución 021-14 de 31 de marzo de 2014; 2) Resolución No. A-060-2014 del 12 de septiembre de 2014.	B/.8,571.43; B/.10,000.00.

FUENTE: ACODECO

Durante el mes de octubre, se informó a las asociaciones de consumidores debidamente constituidas y reconocidas por las entidades correspondientes, que de acuerdo con lo que dispone el Manual de Asignación de Fondos, aprobado mediante la Resolución AG-020-2011 del 11 de marzo de 2011, ACODECO dispondrá de la distribución equitativa del diez por ciento de su presupuesto de divulgación y publicidad, a favor de las asociaciones de consumidores cuyos planes, programas y proyectos sean presentados a consideración y aprobación del 15 de Noviembre al 31 de Diciembre.

El presupuesto de divulgación y publicidad para el año 2015 de la ACODECO es de SETECIENTOS CUATRO MIL BALBOAS CON 00/100 (B./704,000.00), del cual habría disponibilidad en concepto de asignación a las asociaciones de consumidores de SETENTA MIL CUATROCIENTOS BALBOAS CON 00/100 (B./70,400.00) y a favor de cada una, de OCHO MIL OCHOCIENTOS BALBOA CON 00/100 (B./8,800.00).

2. Implementación de Ley 134 de 31 de diciembre de 2013, que establece equiparación económica para las personas con discapacidad

Con motivo de la aprobación de la Ley 134 de 31 de diciembre de 2013 “Que establece equiparación económica para las personas con discapacidad”, se inició la fase de implementación de esta normativa, la cual otorga en su artículo 5, facultad a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, de sancionar con multa de B/.50.00 a B/.5,000.00, a las personas naturales o jurídicas que se nieguen a prestar los servicios en las condiciones y con las tarifas establecidas en dicha Ley.

El 12 de mayo fue publicada en Gaceta Oficial la reglamentación de la Ley 134 de 2013 sobre discapacidad mediante el Decreto Ejecutivo N°36 de 11 de abril de 2014, documento de vital importancia para la implementación y ejercicio de los derechos de los discapacitados, pues a través del mismo se establece el procedimiento para el otorgamiento de la certificación que debe expedir SENADIS, para que se le reconozcan los derechos conferidos por ley.

3. Unidad de Control de Precios

El 1 de julio de 2014, se hizo efectiva la regulación de precios en ciertos productos de la canasta básica de alimentos, los que habían estado sometidos a la libre oferta y demanda.

Con esta nueva disposición se creó una unidad especializada, destinada a la tramitación de estos procesos dada su magnitud y con la finalidad de brindar una tramitación expedita a través del uso de boletas de multa, con las que se dinamiza el proceso de imposición de sanciones con respecto al existente para otro procesos.

VERIFICACIÓN DEL CONTROL DE PRECIOS DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR -NACIONAL

Del 14 de Julio al 31 de Octubre 2014

Detalles	TOTAL
Total de Establecimientos Verificados	16,767
Con Anomalía	1,984
%	12
Sin Anomalía	14,783
%	88
Valor de Multa (B/.)	348,823.00

FUENTE:ACODECO

4. Operativo de Navidad

Al igual que todos los años, en el mes de diciembre de 2013, se efectuó el Operativo de Navidad, del 4 al 29 de diciembre de 2013, con una duración de 19 días en total. Para la realización del operativo se contó con 8 módulos ubicados en la ciudad capital, localizados en los centros comerciales de Multiplaza, Los Pueblos, Albrook Mall (con 2 módulos de atención), Los Andes, Metromall, así como en el parque de la Cuchilla de Calidonia y la Avenida Peatonal. A nivel nacional se contó con 20 módulos de atención, los que se suman a las oficinas de cada provincia.

Se atendió un total de 565 quejas, por un monto total de B/.72,281.05 y se resolvieron en el lugar 465 de las quejas recibidas. Igualmente se recibieron 189 denuncias, y se concilió quejas a favor de los consumidores, obteniendo la devolución a favor de éstos, por valor de B/.24,077.44.

OPERATIVO DE NAVIDAD Periodo de 2011 a 2013

DETALLE	TOTAL		
	2011	2012	2013
Asistencia al Consumidor (consultas)	8,300	5,831	4,610
Asesoramiento a Agentes Económicos	876	1,476	1,184
Quejas Recibidas	482	638	565
Quejas Resueltas	372	471	465
Monto de las Quejas Resueltas	B/. 52,774.00	B/. 67,975.30	B/. 72,281.05
Denuncias	188	197	189
Actas de Verificación con Anomalías Ley 45 de 2007	318	325	479
Actas de Verificación sin Anomalías Ley 45 de 2007	1,016	1,262	1,205
Actas de Verificación con Anomalías Ley 81 de 2009	7	9	2
Actas de Verificación con Anomalías Ley 6 de 1987	27	56	40
Actas de Veracidad de la Publicidad (Anomalías)	50	142	137
Devolución de Efectivo (cantidad)	133	133	164
Monto de las Devoluciones B./	B/. 16,056.65	B/. 15,715.91	B/. 24,077.44
Apertura de Expedientes	3	16	7
Entrega de Material Educativo	208,093	96,976	71,708
Entrevista a Medios de Comunicación	60	140	101
DETALLE	TOTAL		
	2011	2012	2013

FUENTE: ACODECO

B. DEPARTAMENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

1. DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

El Departamento de Educación es el encargado de orientar y educar a los consumidores, y a los agentes económicos, para que sus relaciones de consumo se ejerzan en forma equilibrada y transparente.

a) Áreas de Educación al Consumidor

La educación al consumidor es la base y la función primordial de la ACODECO. Es la responsable de que la población, esté capacitada para tomar decisiones adecuadas de consumo de bienes y servicios con conocimiento de sus deberes y derechos.

Entre las actividades que desarrolla el Departamento se encuentra:

- Consultas educativas
- Capacitación al consumidor (ACODECO TOUR)



Capacitación sobre consumo saludable

También se realizó la divulgación de los diferentes contenidos de la educación al consumidor a través de murales informativos y afiches.



Participación en Ferias Escolares



Actividad con grupo de la Tercera Edad-Gimnasio Yuyin Luzcando

PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL
 Noviembre 2013- Octubre 2014

Indicadores	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	TOTAL NACIONAL
Capacitaciones	7	66	72	60	4	88	65	45	38	27	29	501
Consultas Educativas	151	628	49	274	0	721	96	164	850	971	171	4,075
Participación en medios	56	186	108	261	4	86	148	176	146	16	33	1220
Jornadas Educativas	41	54	5	23	3	8	53	133	60	106	20	506
Población total beneficiada	1213	4822	1,767	4,250	332	6,328	2163	1,988	1996	2456	1446	28,761
Distribución de material educativo	11100	20817	17,570	12,306	1307	13,012	11,488	181,884	31,145	32,004	14,947	347,580
Población beneficiada en capacitación	252	1390	1444	1,822	140	1701	1513	1,824	889	668	745	12,388

FUENTE: ACODECO

b) Encuentro de Educadores

Con esta actividad anual se busca estrechar los lazos y fortalecer el contacto entre las áreas de Educación al Consumidor a nivel nacional. Además conlleva la supervisión directa a las Oficinas Regionales, por lo que anualmente se llevan a cabo giras de supervisión a dichas unidades, por parte de los analistas u orientadores asignados; realizándose evaluaciones de la temática y el dominio de las mismas por parte de los expositores.



Encuentro de Educadores 2014

c) Jornadas Educativas

Este programa tiene el propósito de mantener un contacto directo con los consumidores, a través de las Jumbo ferias, participación ciudadana, feria de atención comunitaria y feria nacional integral).



Jornadas Educativas con Grupos de la Tercera Edad



Jornadas Educativas con Grupos de la Tercera Edad

Anualmente participamos en las ferias de ACOBIR, CAPAC EXPOHABITAT, EXPOCOMER, EXPOVIVIENDA, FERIA DEL BEBÉ, CONVIVIENDA, PANAMÁ MOTOR SHOW, EXPOVIVIENDA VERANO.



Participación en Feria del Bebé



Entrega de afiches de exoneración de impuesto de ITBMS en útiles y uniformes escolares

e) Distribución de Material y la Edición de la Revista Vigilante

Durante este año se elaboraron nuevos folletos tales como: La Garantía, Folleto Múltiple (diversos temas) y reciclamos.



Equipo de Edición de la Revista Vigilante

f) Módulos de Atención Permanente

Los mismos están ubicados en puntos estratégicos de movimiento comercial, los cuales a la fecha han reflejado exitosos resultados, ya que cumplen su misión de generar respuestas inmediatas al consumidor.

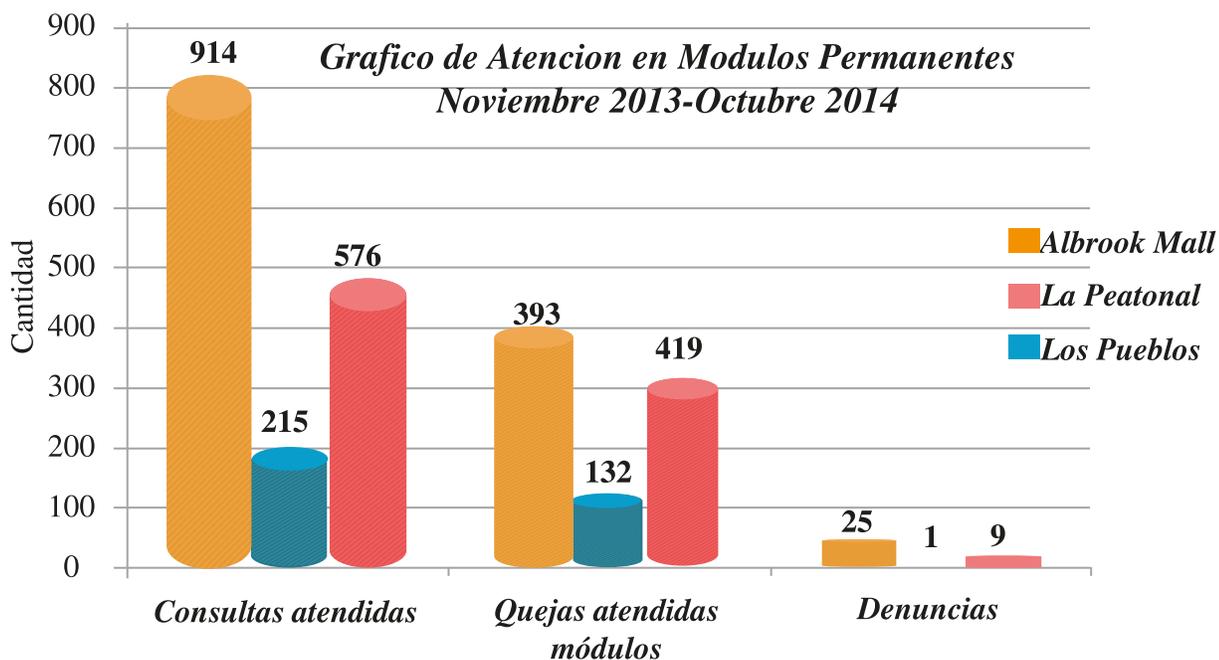
Los mismos están ubicados en:

- Módulo de Albrook: en el Centro Comercial Albrook Mall.
- Módulo de Los Pueblos: en el Centro Comercial Los Pueblos.
- Módulo de la Peatonal: en la entrada de la Peatonal, Plaza 5 de Mayo.

ATENCIONES EN LOS MÓDULOS PERMANENTES

Período: Noviembre 2013 a Octubre 2014

Módulos	Consultas atendidas	Quejas atendidas	Denuncias	Devolución a los consumidores B/.
Albrook Mall	914	393	25	19,353.81
La Peatonal	215	132	1	2,110.74
Los Pueblos	576	419	9	11,022.19
	1,705	944	35	32,486.74



g) Diseño Gráfico

La misma tiene el propósito de brindar apoyo a nivel institucional, a través de banners, folletos, portadas para informes, volantes, presentaciones, campañas, artículos promocionales, revistas, murales, formularios, certificados, diseño del material gráfico para los encuentros, foros nacionales e internacionales (invitaciones, banners, promocionales, logos, rotulados).

De igual manera se elabora el material didáctico de apoyo en las actividades educativas.



Diseños promocionales y modulares para ferias

- **Rincón de Vigilín**

En cada evento Vigilín tiene un espacio conocido como “Rincón de Vigilín”, donde se les brinda información a los niños sobre temáticas de consumo las cuales son transmitidas a través de juegos educativos.

h) Biblioteca Especializada en consumo “Jorge Pimentel”

La biblioteca, posee un material especializado en temas de consumo los cuales se ofrecen tanto a los funcionarios, como a estudiantes y profesionales que diariamente nos visitan.

- **La atención al público**

Donde se brinda información y asesoramiento en el aspecto educativo e investigaciones solicitadas.

- **Salón de capacitación**

INFORME DE ATENCIONES EN LA BIBLIOTECA JORGE PIMENTEL Noviembre 2013 a Octubre 2014

Descripción	Cantidad
Personas Atendidas	219
Reservaciones del Salón de Capacitación	55
Material Educativo Distribuido	2,074

FUENTE: ACODECO

i) Campañas Educativas

Las campañas educativas, son un recurso adicional de apoyo a nuestra labor. Éstas buscan llevar un mensaje específico de cada tema, algunas de ellas se desarrollan en conjunto con otras entidades gubernamentales.

Entre las campañas en la que participó ACODECO, tenemos:

- Día Mundial de Promoción de la Lactancia Materna (MINSa)
- Día Mundial del Combate a la Obesidad “CONTROLA TU VIDA” (MINSa)
- Día Mundial de la Alimentación
- Campaña de consumo responsable (Fundación MAR VIVA)
- Campaña de reciclaje: “VIGILÍN TE ENSEÑA A RECICLAR”



Recolecta de materiales para reciclaje en Plaza Córdoba, Vista Hermosa



IV Foro de Protección al consumidor, realizado en la Facultad de Economía de la Universidad de Panamá

En esta campaña de tipo permanente, para este año con el tema el “Derecho a Elegir”, como una forma de destacar la responsabilidad que tiene todo consumidor en la toma de decisiones y el impacto de éstas tanto en el ambiente, la salud y la defensa de sus derechos.

2. DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

El Departamento de Verificación visitó a nivel nacional 9,481 agentes económicos, a los cuales se les levantaron 11,550 actas, por encontrarse más de 670,953 faltas a la Ley 45.

Entre las anomalías detectadas estaban: 364,854 productos sin precio a la vista, 240,033 mercancía vencida, 50,093 artículos sin fecha de vencimiento, 10,633 productos deteriorados y 4,622 anomalías por doble precio, fecha no clara, falta de información, uso indebido del tanque de gas, por no recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00, por no entregar constancia de pago y cobro de recargo por pago con tarjeta de crédito.

Al igual, la unidad es vigilante del cumplimiento de la Ley 6 de junio de 1987 o “Ley de Jubilados”, en la que se levantaron 718 actas.

Los consumidores pueden sentirse protegidos al notar nuestra presencia durante todo el año en los diferentes sectores comerciales, incluyendo operativos como:

- a)** El cumplimiento del Decreto Ejecutivo No. 22 de Enero 2013, sobre el precio tope del tanque de gas de 25 libras, del Decreto de Gabinete No. 16 del 11 de Marzo de 2014, sobre uso indebido del tanque de gas de 25 libras.
- b)** El Artículo No. 56 de la Ley 45 de 2007, sobre el cobro por uso de estacionamientos.
- c)** Verificaciones a salas de cines por el cumplimiento de la Ley 6 de 1987 (Descuento a jubilados) y de la Ley 45 de 2007 (precios a la vista y productos vencidos).
- d)** Operativo a kioscos y cafeterías de los centros escolares y universitarios.
- e)** Operativo al mercado de mariscos y en las ferias libres en la temporada de cuaresma.
- f)** Verificando la aceptación de los billetes de B/. 50.00 y B/. 100.00.
- g)** Verificaciones a las ventas de autos usados.
- h)** Operativo de navidad con presencia en todos los módulos y en el Black Friday.
- i)** Cobro indebido de propinas.
- j)** Más recientemente tenemos la responsabilidad de verificar el cumplimiento de la Ley No.134 de 2013, sobre beneficios a personas con discapacidad.

También se realizan capacitaciones a cadenas de supermercados y comercios sobre deberes de los agentes económicos y las inspecciones a restaurantes que solicitan su certificación de franquicias de comida rápida.

La ACODECO utiliza las facultades que le otorga la ley para retirar del mercado y destruir los productos vencidos y deteriorados, lo cual se realiza mecánicamente semanalmente en un camión compactador con la presencia de funcionarios de Auditoría Interna.

Cabe señalar que se han atendido las denuncias presentadas al 311, servicio de atención ciudadana de la Presidencia de la República, dentro del tiempo promedio estipulado y dando por resultado que ACODECO está dentro de las instituciones con más alto índice de efectividad y respuesta.



Retiro de tanques de gas (uso indebido)



Verificación de control de precios

**CUADRO VISITAS POR ESTABLECIMIENTO
NACIONAL**

Período: Noviembre - Diciembre 2013 a Enero - Octubre 2014

Establecimientos	Nov. a Dic 2013	Ene. a Oct. 2014	Total
Aba, Kioscos, Fruterías, etc.	350	1,035	1,385
Almacenes	549	476	1,025
Celulares	124	66	190
Clínicas y Hospitales	29	58	87
Distribuidora e Importadoras	43	68	111
Electrónicas	21	28	49
Estación de Gasolina	21	29	50
Farmacías	44	89	133
Ferretería	21	53	74
Hoteles y Pensiones	65	197	262
Joyería y Relojería	54	33	87
Lavanderías y Lavamáticos	36	173	209
Mini Súper	354	1,547	1,901
Mueblerías	60	24	84
Ópticas	17	11	28
Panaderías / Refresquería	74	152	226
Perfumería	28	8	36
Restaurantes / Fondas	555	1,394	1,949
Salón de Belleza	40	65	105
Supermercados	184	434	618
Transporte (Fletes y Similares)	10	21	31
Veterinaria	14	39	53
Zapatería	47	34	81
Total	2,740	6,034	8,774

FUENTE: ACODECO

3. DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

En los últimos años, Panamá ha reflejado un crecimiento, donde las grandes obras de construcción, provocan que el tema metrológico sea considerado a otra escala, ya que sin medición no hay calidad y mucho menos seguridad.

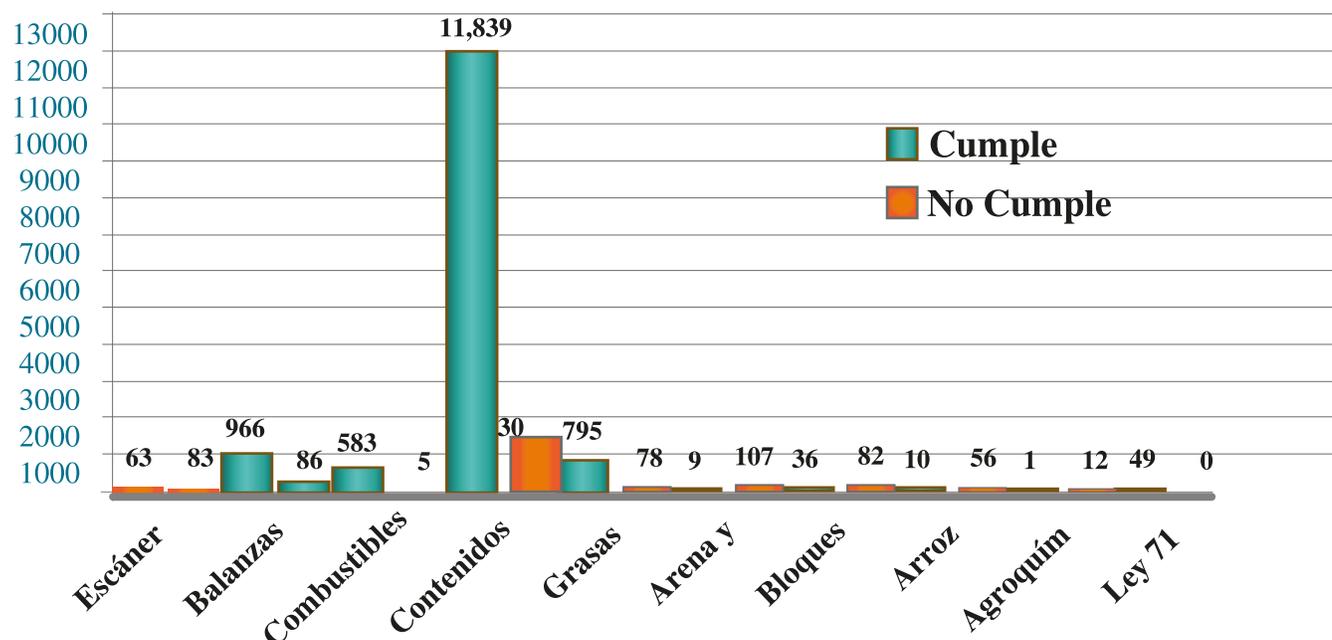
En este sentido durante el período en cuestión el Departamento de Metrología de la ACODECO, realizó las siguientes actividades, tendiente todas a garantizar a nuestros consumidores que están obteniendo el producto seguro por el que pagan.

ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

Actividades	Unidad de Medida	Cant. Cumple	% Cumple	Cant. No Cumple	% No Cumple
Escáner	Establecimiento	63	43.0	83	57.0
Bajo cargo favor del consumidor	Producto	184	58.0
Sobre cargo contra del consumidor	Producto	137	42.0
Balanzas	Balanza	966	92.0	86	8.0
Combustible	Surtidores	583	99.0	5	1.0
Contenido Neto	Lotes	11,839	89.0	1,430	11.0
Grasas	Freidora	795	91.0	78	9.0
Materiales de Construcción (arena y piedra)	Establecimiento	9	8.0	107	92.0
Bloques	Establecimiento	36	31.0	82	69.0
Arroz	Marcas	10	15	56	85
Agroquímicos	Establecimiento	1	8.0	12	92.0
Verificación de Ley 71(Sistema de Conexión de tanques de 25 libras)	Lotes	49	100	0	0

Nota: Durante este periodo se verificaron 146 establecimientos en escáner, 220 en balanzas, 51 estaciones de combustible, 24 establecimientos en contenido neto, 370 en grasas, 116 en arena y piedra 118 en bloques, 15 en arroz y 13 en agroquímicos

Gráficos de Actividades Verificadas



a) Escáner

Es una de las actividades más denunciadas por los consumidores, quienes frecuentemente encuentran diferencia entre lo anunciado y lo cobrado.

Esta verificación no es sólo para medir la exactitud de un instrumento, sino la confiabilidad del sistema de cobro de los supermercados, almacenes, tiendas por departamento o cualquier establecimiento que utilice estas maquinillas llamadas escáner, que definitivamente simplifican el trabajo.

Durante el mes de diciembre, se redoblan esfuerzos y se trabaja horas extraordinarias, en virtud del operativo navideño que lleva a cabo la institución. Los funcionarios del Departamento de Metrología en conjunto con los Departamentos de Verificación y el Departamento de Información de Precios y Verificación, laboran hasta altas horas de la noche en diferentes establecimientos del área Metropolitana, Panamá Oeste y Este, verificando lo establecido en la Ley 45, tal como, productos vencidos, precio a la vista, productos sin fecha de vencimiento y la verificación del cobro a través del sistema de escáner.

b) Balanzas

La verificación de balanzas es uno de los rubros que más se desarrollan durante el año, ya que son muchos los comercios que hacen uso de este instrumento para ofrecer sus productos, lo que nos obliga a mantener una constante vigilancia para garantizar a los consumidores que van a obtener la cantidad de producto por lo que pagan; al igual los consumidores también presentan denuncias por dudas sobre la exactitud de las balanzas.

a) Escáner

Es una de las actividades más denunciadas por los consumidores, quienes frecuentemente encuentran diferencia entre lo anunciado y lo cobrado.

Esta verificación no es sólo para medir la exactitud de un instrumento, sino la confiabilidad del sistema de cobro de los supermercados, almacenes, tiendas por departamento o cualquier establecimiento que utilice estas maquinillas llamadas escáner, que definitivamente simplifican el trabajo.

Durante el mes de diciembre, se redoblan esfuerzos y se trabaja horas extraordinarias, en virtud del operativo navideño que lleva a cabo la institución. Los funcionarios del Departamento de Metrología en conjunto con los Departamentos de Verificación y el Departamento de Información de Precios y Verificación, laboran hasta altas horas de la noche en diferentes establecimientos del área Metropolitana, Panamá Oeste y Este, verificando lo establecido en la Ley 45, tal como, productos vencidos, precio a la vista, productos sin fecha de vencimiento y la verificación del cobro a través del sistema de escáner.

b) Balanzas

La verificación de balanzas es uno de los rubros que más se desarrollan durante el año, ya que son muchos los comercios que hacen uso de este instrumento para ofrecer sus productos, lo que nos obliga a mantener una constante vigilancia para garantizar a los consumidores que van a obtener la cantidad de producto por lo que pagan; al igual los consumidores también presentan denuncias por dudas sobre la exactitud de las balanzas.



Verificación de combustible

La verificación también fue adecuada a la implementación de SI, y al uso del bioetanol anhidro, una mezcla de gasolina con alcohol en porcentaje del 5%, el cual a partir del 1 de septiembre de 2013, se expende en la ciudad de Panamá, y en abril del 2014 a nivel nacional.(Ley 21 de 26 de marzo de 2013).

Para la realización de todas las verificaciones, nuestro equipo es debidamente calibrado, tarea que es llevada a cabo, por lo menos en éste y otros rubros, únicamente por la Universidad Tecnológica de Panamá.

d) Contenido Neto

La verificación del contenido neto (Reglamento Técnico 3-421-98) tiene como propósito garantizar al público que está obteniendo la cantidad real por la que pagan, ya que éstos son envasados en su ausencia.

En la ACODECO esta labor es realizada principalmente en dos escenarios, expendio final y en las instalaciones del laboratorio de la institución. Los productos cuyo empaque (bolsas plásticas o de papel) no representa un peso considerable, son verificados directamente en expendio final, y los que tienen una tara más pesada (cajas, latas, etc.) y que por su naturaleza requieran una verificación con escurrimiento (productos en un medio acuoso), son trasladados al laboratorio y realizada su verificación frente a sus representantes, los cuales son previamente invitados para que presencien la labor.

e) Verificación de Grasas Reutilizables

El proceso de fritura provoca una descomposición de las moléculas de los aceites, produciendo de esta manera ácidos grasos libres. Pero además de los ácidos grasos libres se producen compuestos que pueden provocar desde trastornos digestivos, hasta productos cancerígenos que afectan la salud de los consumidores.

A través de esta verificación, la ACODECO mide un requisito químico con el que deben cumplir los aceites que se utilizan en los diferentes establecimientos de venta de comida, todo ello para garantizar, que los consumidores obtengan productos en condiciones de consumo satisfactorias.

Para llevar a cabo esta labor, utilizamos unas tiras especiales denominadas Monitores de Grasa, los cuales tienen unas franjas que reaccionan con la liberación de ácidos grasos, cambiando así su color.

f) Materiales de Construcción

- Arena y Piedra

La venta de arena y piedra en sacos es una actividad que con el paso de los años se ha proliferado, tanto así que en años anteriores sólo se encontraban comercios de este tipo en las provincias de Panamá y Colón, hoy día lo vemos en casi todas las provincias del país. Es una actividad que no utiliza una metodología científica ni exacta de medición, provocando una gran distorsión en la comercialización de este rubro. Con el propósito de ordenar la actividad se le exige a los comercios que anuncien a la vista de los consumidores, el volumen del saco, la cantidad de sacos por yarda

cúbica y el precio, de tal manera que nuestros funcionarios puedan corroborar la veracidad de la información ofrecida a los consumidores.

Este rubro todavía no ha podido realizar el cambio al Sistema Internacional de Unidades, siendo una de las principales causas de esta situación, la estandarización de un sistema de medición adecuado en el rubro.

g) Bloques

La fabricación de bloques en nuestro país está normada por un Reglamento Técnico que dictamina las condiciones con la que debe cumplir este producto. Sin embargo, a través de las muchas verificaciones realizadas por nuestra institución hemos detectado un gran desconocimiento de los agentes económicos quienes se involucran en esta actividad sin conocer los detalles de la misma.

La ACODECO es la encargada de verificar las dimensiones con las que deben cumplir los diferentes tamaños de bloques comercializados en el territorio nacional, además hemos organizado operativos para garantizar que los bloques cumplan con la resistencia a la compresión adecuada para su uso (estructural y no estructural), para lo cual hacemos uso de los servicios de los Laboratorios de Ensayos de Materiales de la Universidad Tecnológica.

h) Arroz

Cada marca de arroz comercializado en el mercado nacional debe indicar claramente la información comercial requerida por la reglamentación, siendo una de la más importante la calidad (especial, primera, segunda) ya que de acuerdo a estas calidades, tienen una serie de parámetros con los que tendrán que cumplir.

La información ofrecida a los consumidores, es verificada por nuestra institución a través de un proceso que inicia con el retiro de las muestras en el mercado, las cuales son trasladadas al Laboratorio de Metrología, en donde se procede a realizarles todos los análisis correspondientes que inician con el contenido neto y finalizan con la medición del grano.

i) Agroquímicos

La disponibilidad indiscriminada para el público, la rapidez de acción de algunos de estos productos, y su fácil uso, provoca que cada vez más consumidores lo utilicen por meras recomendaciones del vecino, sin embargo, el déficit de conocimiento entre muchos agricultores y amas de casa del peligro en el uso y manejo de los agroquímicos, produce altos grados de afectación, por la aplicación incorrecta y la falta de cumplimiento de regulaciones y normas sanitarias lo que provoca índices lentos de intoxicaciones.

j) Ley 71 de 2001, Sistema de Conexión de Tanques de 25 Libras

La Ley 71 del 26 de diciembre del 2001, establece normas con relación al sistema de conexión para recipientes de gas licuado de 25 libras y el uso del adaptador, nos faculta mediante lo establecido en el artículo 19 de realizar la fiscalización, investigación y sancionar lo establecido en la mencionada Ley. Está Ley establece los requisitos que deben cumplir los cilindros de gas de 25 libras,

al igual que las válvulas, reguladores y adaptadores que se utilicen para la conexión de dichos cilindros.

k) Venta de pan por peso

ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

Noviembre 2013 a Octubre 2014

Actividades	Unidad de Medida	Cant. Cumple	% Cumple	Cant. No Cumple	% No Cumple
Venta de Pan por Peso					
balanza a la vista	Balanza	179	89.0	21	11.0
Listado de precios	Establecimiento	155	77.0	45	23.0
Pesado del pan	Establecimiento	143	72.0	57	28.0
Venta de pan empacado (etiquetado)	Establecimiento	18	30.0	43	70.0

Nota: Durante este periodo se verificaron 203 establecimientos.

FUENTE: ACODECO

Para la venta de pan por peso, se exigen y verifican parámetros como: el listado con el precio por peso de las diferentes variedades ofrecidas y la balanza debidamente calibrada y a la vista del consumidor.

Las estadísticas reflejan que es común encontrar que las panaderías o lugares de expendio de pan fresco, cumplen con mantener a la vista del consumidor la lista de los precios del pan según variedad, y a pesar de que en menor proporción cuentan con las balanzas, en muchos casos no la utilizan al momento de comercializar el producto.

l) Sistema de Integración Económica de Centroamericana (SIECA)

La República de Panamá hace ya varios años ha iniciado la adhesión al Sistema de Integración Económica Centroamericano (SIECA). Mediante este sistema, el país tiene que acogerse a una serie de regulaciones y normativas, que están siendo analizadas y comentadas para que el proceso se lleve a cabo de manera adecuada.

En este sentido hemos estado participando de las discusiones, tanto a nivel nacional, como con los países de la región a través de las videoconferencias, de los diferentes Reglamentos Técnicos Centroamericanos (RTCA) que se adoptarán. Por mencionar algunos, están en esta etapa, el RTCA de Jugos y Néctares, Etiquetado de Productos Alimenticios, Contenido Neto de Preempacados, Aditivos Alimenticios, Harina de Trigo y otros.

Actualmente fue adoptado y oficializado el RTCA Alimentos y Bebidas Procesados. Grasas y Aceites. Especificaciones, el cual en su artículo 5 nos faculta en conjunto con el Departamento de Protección de Alimentos (DEPA) del Ministerio de Salud, para la vigilancia y verificación de este reglamento

m) Ley 69 de 2012, sobre uso racional y eficiente de la energía (UREE)

A través del Departamento de Metrología, la ACODECO como parte del Comité de Energía tiene como función velar que se cumpla las medidas de ahorro establecidas por el gobierno nacional y explicar a las instituciones la gestión de un sistema en donde se combine la eficiencia energética con la reducción del gasto. Se han explicado temas como:

- El papel del Administrador Energético y del Comité de Energía
- Reglas de Funcionamiento del Comité de Energía
- Modelo del Plan de Eficiencia Energética
- Tareas inmediatas del Administrador Energético

Como parte de esta labor el Comité de Energía, realizó un monitoreo de medición de temperatura y humedad en cuatro áreas de la institución (Educación, Transporte, Atención al Consumidor y el Departamento de Análisis y Estudio de Mercado), para levantar una data y enviarla a la Secretaría Nacional de Energía quienes son los encargados de velar por el cumplimiento de esta Ley

4. DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO

Con la creación del Departamento de Defensoría de Oficio se les brinda a los consumidores asesoría gratuita, y se asume su representación legal en la defensa de los intereses y derechos de cada consumidor, ante los tribunales de justicia especializados en materia de protección de los derechos de los consumidores.

Como parte de las responsabilidades de los abogados del Departamento de Defensoría de Oficio, se analizan los expedientes que provienen del Departamento de Conciliación los cuales concluyen sin acuerdo entre el consumidor y el agente económico, y el consumidor haya solicitado la representación legal de un abogado, quien luego de analizar el caso considera si procede o no demandar al agente económico, para lo cual elabora un proyecto de demanda narrando los hechos, que amparan la pretensión del consumidor la cual será escuchada por el juez de la causa. De igual forma, el abogado puede solucionar las pretensiones de los consumidores a través de una transacción judicial o extrajudicial mediante la mediación como método alternativo de resolución de conflictos.

Cabe destacar, que, después de su creación, el Departamento de la Defensoría de Oficio, ha presentado más de SETECIENTOS DIECINUEVE (719) demandas en defensa de los derechos de protección del consumidor. Estas demandas han representado en dinero una cuantía de TREINTA Y UN MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS SEIS CON SETENTA Y TRES CENTÉSIMOS (B/.31,297,206.73).

**RESULTADOS A FAVOR DE LOS CONSUMIDORES EN EL
DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO**
Periodo: Noviembre 2013 a Octubre 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% de Quejas	Valor (B/.)
Acuerdo Extra Judicial	51	72.9	1,469,146.40
Falló a Favor	16	22.9	565,015.00
Acuerdo Judicial	3	4.2	39,339.51
TOTALES	70	100.0	2,073,500.91

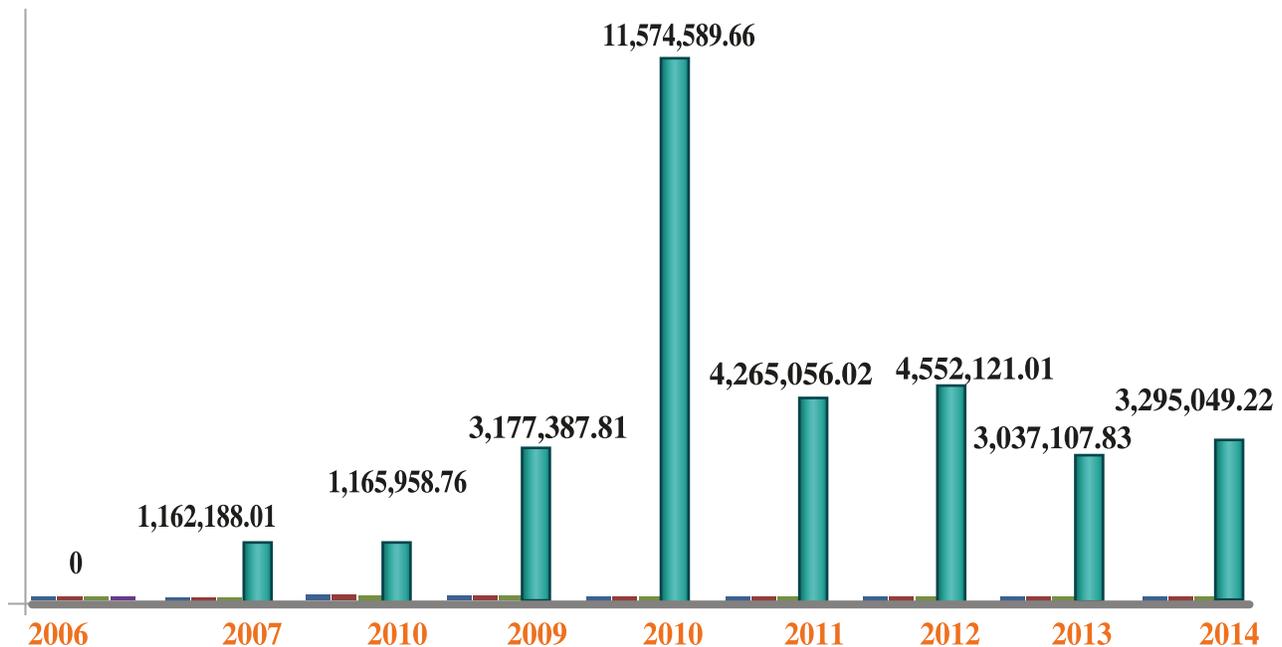
FUENTE: ACODECO

**CUADRO ANUAL DE DEMANDAS PRESENTADAS EN LOS TRIBUNALES
POR EL DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO**
Periodo: Noviembre 2006 a Octubre 2014

AÑOS	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.9	...
2007	56	7.8	1,162,188.01
2008	58	8.0	1,165,958.76
2009	71	9.9	3,177,387.81
2010	197	27.4	11,574,589.66
2011	98	13.6	4,265,056.02
2012	105	14.6	4,552,121.01
2013	68	9.5	3,037,107.83
2014	59	8.3	3,295,049.22
TOTALES	719	100.0	31,297,206.73

FUENTE: ACODECO

**GRÁFICO ANUAL DE MONTO DE DEMANDAS PRESENTADAS EN LOS TRIBUNALES POR EL
DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO SEGÚN CUANTÍA
2006-2014**



La cuantía en dinero de las Demandas en el período, comprendido entre los años 2006 al 2014 fue de TREINTA Y UN MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS SEIS CON SETENTA Y TRES CENTÉSIMOS (B/.31,297,206.73).

**QUEJAS REMITIDAS POR EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
AL DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA
Período: Noviembre 2006 a Octubre 2014**

Motivos	No. de Quejas	% de Quejas	Valor (B/.)
Incumplimiento de Garantía	104	38	2,267,980.16
Incumplimiento de Contrato	46	16.7	3,081,867.54
Devolución de Abono- Dinero	32	11.7	136,127.44
Cláusula Abusivas	22	8.1	503,117.44
Aclaración de Contrato	16	5.8	1,172,746.42
Vicios Ocultos	16	5.8	782,222.70
Falta de Información Comercial	18	6.6	1,458,694.71
Incumplimiento de Servicios	6	2.2	26,658.59
Cobro Indebido	4	1.5	241,187.58
Veracidad de la Publicidad	4	1.5	39,000.00
Venta Engañosa	3	1.1	17,350.00
Daño y Perjuicios	2	0.7	9,721.00
Custodia de Bienes	1	0.3	3,137.00
TOTALES	274	100.0	9,739,810.58

Se han realizado veintitrés (25) Inspecciones Judiciales. Con el propósito de recabar más información (pruebas) que no reposaban en el dossier, preservando el principio “indubio” pro consumidor.

CUADRO DE QUEJAS ADMINISTRATIVAS

Periodo: Noviembre 2006 a Octubre 2014

RESULTADOS	No. Quejas
Abandono	224
Acuerdo Extra Judicial	51
No Procede	29
Sentencia A Favor	16
Sentencia en Contra	10
Acuerdo Judicial	3
Total:	333

FUENTE: ACODECO

a) Asesoría a los Consumidores:

Se brindó un total de mil trescientas veintisiete (1,417) asesorías (telefónicas y presenciales) a consumidores respecto a diferentes temas.

b) Proyectos de Demandas:

De noviembre 2013 a 31 de octubre de 2014, se elaboraron ciento cuatro (104) proyectos de demanda en relación a los siguientes temas:

aclaración de Contratos cuatro (4), cláusulas abusivas cuatro (4), custodia de bienes uno (1), devolución de dinero trece (13), falta de información comercial cuatro (4), incumplimiento de contrato quince (15), incumplimiento de garantía treinta y cuatro (34), incumplimiento de servicios dos (2), venta engañosa dos (2), veracidad de la publicidad uno (1), vicios oculto trece (13), cobro indebido uno (1), aclaración de contrato dos (2) y otros uno (1). Cabe destacar que siete (7) demandas fueron reabiertas ya que tenía estatus de abandono y los consumidores solicitaron su reapertura al Director Nacional de Protección al Consumidor.

Podemos mencionar algunos logros del Departamento de Defensoría de Oficio, más de treinta y seis (36) consumidores satisfechos en el período de Noviembre 2013 a Septiembre 2014 por las gestiones del departamento, elogiando el trabajo con cartas de agradecimientos.

Catorce (14) demandas presentadas ante el Órgano Judicial contra Colegios particulares: ENRICO FERMÍN, CENTRO EDUCATIVO SAINT ANTHONY SCHOOL, ESCUELA EL BUEN PASTOR CANAÁN, COLEGIO INTERNATIONAL SAINT GEORGE DE PANAMÁ, CENTRO EDUCATIVO BILINGÜE RAYITOS DE LUZ, COLEGIO NUESTRA SEÑORA DE BETHLEM, COLEGIO BILINGÜE .

EMANUEL (Panamá Oeste), CENTRO ORIENTACIÓN INFANTIL BRIGHT KIDS (BRIGHT KIDS CORP.), CENTRO EDUCATIVO BILINGÜE DE TOCUMÉN, THE PANAMA PREPARATORY SCHOOL, ACADEMIA CRISTIANA DE PANAMA, INSTITUTO ACADEMICO PANAMÁ (INSTACAP), por falta de coordinación de aumentos del costo de dichas matrículas y anualidades con las asociaciones de padres de familia, el Ministerio de Educación (MEDUCA), y el Colegio. Dichas acciones legales mantienen la suspensión del incremento de las anualidades y matrículas. El COLEGIO BILINGÜE DE CERRO VIENTO y el COLEGIO ADVENTISTA METROPOLITANO fueron notificados de la suspensión del aumento de mensualidades y matrículas, éstos confirmaron con los tres entes involucrados y coordinaron dicho aumento para el año en curso. El fundamento legal fue el artículo 130 de la ley del Ministerio de Educación.

Fallos a favor de los consumidores de sociedades anónimas disueltas, Vilma Husl and de Drakes y Mariela Edilma Guerrero. Esta última se logró ejecutar sentencia con el embargo de cuentas bancarias de los últimos directores de una sociedad disuelta

5. DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN DEL CONSUMIDOR

El Departamento de Investigación al Consumidor, es el encargado de realizar los proyectos de resolución que sancionan en primera instancia a los agentes económicos que han infringido la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007, así como los decretos y reglamentos concernientes a los temas investigados, las infracciones a la Ley No. 24 de 22 de mayo de 2002, modificada por la Ley No. 14 de 18 de mayo de 2006, la Ley No. 6 de 16 de junio de 1987 y sus modificaciones y adiciones, la Ley No. 81 de 31 de diciembre de 2009, y la Ley No. 71 de 26 de diciembre de 2001, siempre bajo el cumplimiento de las normas de protección al consumidor.

De noviembre a octubre de 2014 se recibieron a nivel nacional un total de 6,742 expedientes de verificación por Ley 45 de 2007, metrología, Ley 6 de 1987, veracidad de la publicidad y Ley 81 de 2009. Cabe señalar, que las infracciones a la Ley 45 de 2007, reflejan la mayor cantidad de expedientes 4,154. Por otra parte, las verificaciones en metrología incluyen balanzas, peso del pan, escáner, contenido neto (huevo, canasta básica y pan), vitamina C, arroz pilado, materiales de construcción, grasa, combustible y conexión de gas y gas tara. De igual forma, se han realizado 1,236 citaciones, 1,508 notificaciones, 703 edictos y 369 notas/ oficios.

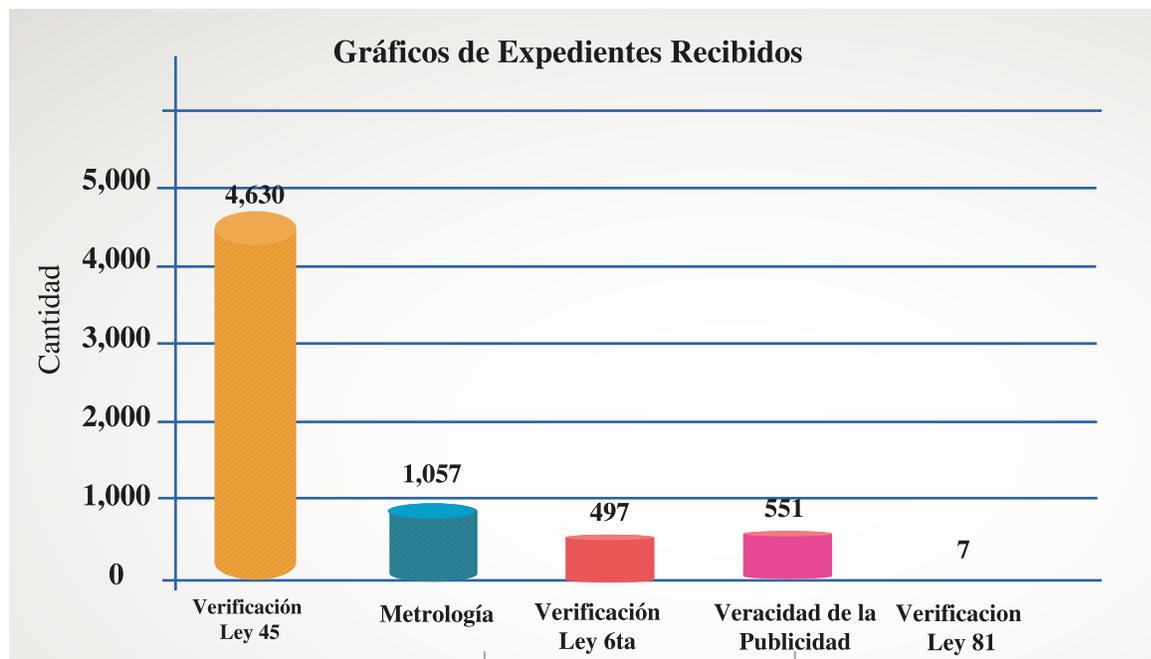
EXPEDIENTES RECIBIDOS POR TIPOS DE LEYES

Periodo: Noviembre a Diciembre 2013 - Enero a Octubre 2014

Tipo de Ley	Cant. de Expedientes
Verificación Ley 45	4,630
Metrología	1,057
Verificación Ley 6ta	497
Veracidad de la Publicidad	551
Verificación Ley 81	7
TOTAL	6,742

Nota: En metrología incluyen balanzas, peso del pan, escáner, contenido neto (huevo, canasta básica y pan) vitamina C, arroz pilado, materiales de construcción, grasa, combustible, conexión de gas y gas tara.

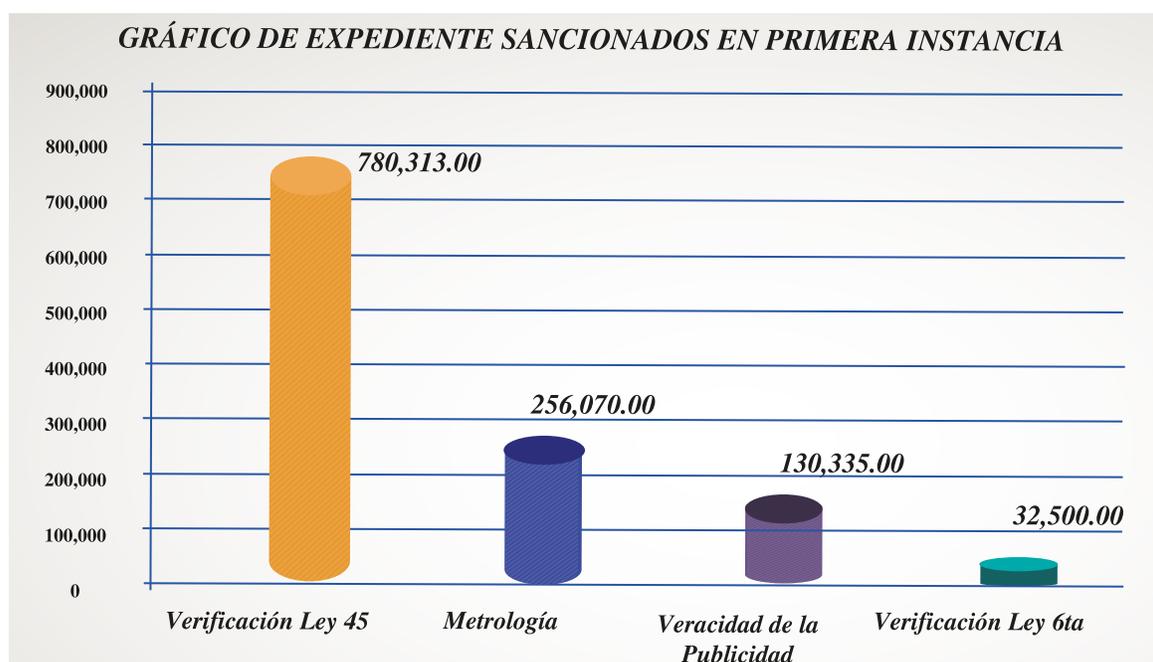
FUENTE: ACODECO



EXPEDIENTES DE RESOLUCIONES EN PRIMERA INSTANCIA
Periodo: Noviembre a Diciembre 2013 - Enero a Octubre 2014

Tipo de Ley	Cant. de Expedientes	Valor de Sanción (B/)
Verificación Ley 45	3,990	780,313.00
Metrología	964	256,070.00
Veracidad de la Publicidad	418	130,335.00
Verificación Ley 6ta	323	32,500.00
TOTAL	5,695	1,199,218.00

Nota: En metrología incluyen balanzas, peso del pan, escáner, contenido neto (huevo, canasta básica y pan) vitamina C, arroz pilado, materiales de construcción, grasa, combustible y conexión de gas.
 FUENTE: ACODECO.



Cabe señalar, que las quejas recibidas por historial de crédito a nivel nacional, fueron 339, de las cuales se sancionaron 161 expedientes de primera instancia, con un total de 101,600.00 balboas en multas y no se accedió a 202 quejas.

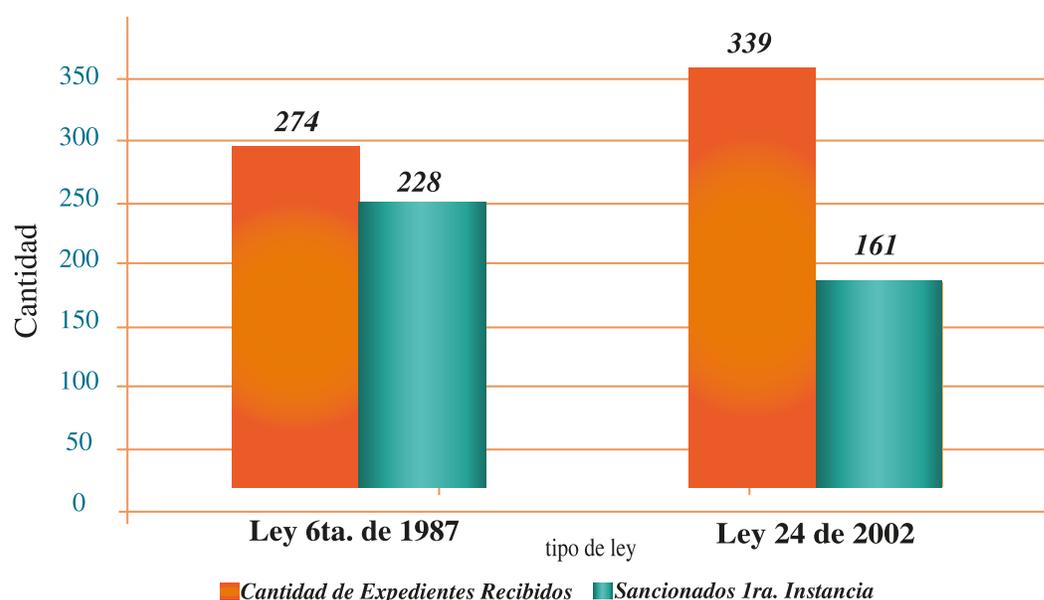
Mientras que las quejas recibidas de jubilados a nivel nacional, fueron 274, de las cuales se sancionaron 228 expedientes de primera instancia, con un total de 89,350.00 balboas en multas, las cuales ingresaron al Fondo Especial para Jubilados y Pensionados (FEJUPEN), y no se accedió a 69 quejas y se declararon prescritas 50 quejas.

EXPEDIENTES RECIBIDOS Y RESOLUCIONES DE 1RA INSTANCIA

Ley 6 de 1987 de Jubilados – Ley 24 de 2002 Historial de Crédito
 Periodo: Noviembre a Diciembre 2013 - Enero a Octubre 2014

Tipo de Ley	Cant. Expedientes Recibidos	Sancionados 1ra. Instancia	Valor de Sanción (B/)
Ley 6 de 1987	274	228	89,350.00
Ley 24 de 2002	339	161	101,600.00

FUENTE: ACODECO

Gráficos de Expedientes Recibidos y Resoluciones de Instancia**6. DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

El Departamento de Conciliación, se encuentra conformado por seis (6) unidades administrativas, con funciones de brindar respuesta a los consumidores, ya sea a través del suministro de información inicial al consumidor para dirigirlo hacia el departamento donde se ventila el trámite correspondiente, así como la orientación de aquéllos que confrontan alguna problemática en temas de protección al consumidor, ya sea a modo personal, telefónicamente o a través del internet (www.acodeco.gob.pa), así mismo como para verificación de temáticas referidas a publicidad.

a) Recepción

Es la principal cara de presentación de ACODECO hacia el público, su función primordial es el contacto directo con las personas, centrada en la calidad de servicio y eficiencia, brindando información constante a los consumidores o agentes económicos.



Se ha brindado respuesta a más de 17080 consumidores en la sección de Recepción

b) Asistencia al consumidor

Brinda atención personalizada a los consumidores por temas referidos a situaciones que enfrentan por la adquisición de un bien o servicio enmarcados en la Ley 45 de 2007, así como por temas relacionados a Ley 6 de 16 de junio de 1987 y modificaciones, Ley 24 de 2002 sobre Historial de Crédito, Ley 81 de 2009 sobre Tarjetas de Crédito y Financiamiento, Ley 134 de 31 de diciembre de 2013, sobre beneficios a Personas con Discapacidad.

- En la Sede Central se recibió un total de 2470 expedientes, siendo el mes de enero el de mayor demanda de servicios con 1574 expedientes reabiertos en temas relacionados a la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, seguidos de los de Conciliación con 618.
- Se lograron 147 conciliaciones telefónicas que se efectuaron, por un monto de B/.77,407.75.



Personal de Asistencia al Consumidor brindando orientación

c) Conciliación (Certificado ISO 9001-2008)

Tiene como principal objetivo que las partes encuentren una solución amigable a sus diferencias a través de la mediación y el arbitraje, es por ello que la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, contempla dicho medio y establece el procedimiento a seguir para que se perfeccione y lleve a cabo el mismo.

Con la participación de las partes (consumidor y agente económico) y un funcionario de la ACODECO denominado conciliador, se lleva a cabo un acto de audiencia que brinda herramientas de tipo legal, infraestructura y lo más importante con capital humano capacitado, que facilita las condiciones necesarias para que las partes, de manera voluntaria, y por medio del uso de la palabra, puedan llegar a un arreglo amigable que permita poner fin a la situación de confrontación en su relación de consumo.

- El procedimiento conciliatorio de ACODECO, se certificó bajo la Norma ISO 9001-2008, el día 15 de noviembre de 2013.
- Los acuerdos logrados a través de la conciliación son de 319, por un monto económico que asciende a B/. 13,187,367.24.



Audiencia de Conciliación

CONSOLIDADO DE QUEJAS A NIVEL NACIONAL RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
 Noviembre 2013 - Octubre 2014

Motivos	Cant. Quejas	Valor (B/.)
Incumplimiento de Garantía	226	8,369,548.61
Devolución de Dinero/Abono	87	520,403.27
Incumplimiento de Contrato	110	6,627,505.21
Aclaración de Contrato	61	3,681,348.56
Vicio Oculto	58	5,593,263.84
Cláusula Abusiva	64	1,080,675.69
Falta de Información Comercial	39	1,776,622.47
Cobro Indebido	11	116,766.65
Incumplimiento de Servicio	19	206,332.44
Venta Engañosa	5	81,405.00
Veracidad de la Publicidad	10	602,589.93
Mercancía Defectuosa	5	86,408.50
Análisis Financiero/Aclaración de Cuenta	1	142.56
Custodia de Bien	2	29,747.00
Daño y Perjuicio	3	53,638.96
Resolución de Contrato	3	129,845.25
Anulación de Contrato	1	51,021.00
Totales	705	29,007,264.94

FUENTE: ACODECO

d) Call Center

Inició operación desde el 2010 con el objetivo fundamental de orientar y absolver las interrogantes de los consumidores, a través de una respuesta rápida y profesional y dar curso inmediato a las denuncias.

Son diversos los medios puestos a disposición de los consumidores a través de los cuales ACODECO, brinda respuesta a sus inquietudes y recibe las denuncias que se presentan, la Línea 130 Gratuita desde teléfono fijo residencial, Central Telefónica 510-1313, programa televisivo institucional Cuida Tu Bolsillo transmitido por SERTV Canal 11 de 8 a 9 de la mañana de lunes a viernes y los módulos de atención al consumidor ubicados en algunos centros comerciales como Albrook Mall, Los Pueblos y La Peatonal.

- ACODECO mantiene un nivel excelente de respuesta a las denuncias que se reciben por medio de la Línea 311 del Centro de Atención Ciudadana de la Secretaría de Innovación Gubernamental.
- El total de denuncias a nivel nacional tramitadas a través de Call Center es de 3,152 denuncias. Las denuncias a través de la Asistencia Personal, son las más recibidas con 1005, seguidas de las levantadas Vía Telefónica con 926.
- 231 denuncias se recibieron en la capital, por la no aplicación de los descuentos reconocidos a favor de las personas de tercera edad, jubilados y pensionados, según la Ley 6 de 16 de junio de 1987 y modificaciones y 57 denuncias relacionadas a colegios o escuelas particulares.

CONSOLIDADO DE DENUNCIA A NIVEL NACIONAL

Periodo de Noviembre 2013 a Octubre 2014

Detalle	Panamá
Asistencia (Personal)	1065
Telefónica	926
Call Center	286
Facebook	241
Twitter	143
Web	119
CAC-311	135
Cuida Tu Bolsillo	162
Acodeco en Tu Comunidad	67
Módulos	3
Jumbo Feria	5
Total	3152

FUENTE: ACODECO

e) Veracidad de la Publicidad

Tiene como función primordial velar a través del monitoreo diario de los diferentes medios publicitarios, que la información que se difunde a través de los diferentes medios de comunicación, sea clara, veraz, congruente entre lo que se anuncia y efectivamente se ofrece, así como que las características y propiedades de los productos sean ciertas y susceptibles de comprobación en todo momento.

El análisis de la publicidad, determina realizar o no una investigación administrativa a los agentes económicos, por presuntas faltas a las normas de protección al consumidor, las cuales pueden darse de manera oficiosa, por denuncias o quejas presentadas. La autoridad puede para estos casos ordenar la suspensión de las pautas publicitarias y en caso de las quejas, los consumidores que se vean afectados, porque la publicidad omite información, proporciona información no veraz, o en ocasiones no cumple con lo ofrecido a través de la misma, en este caso se le ordena al agente económico, el cumplimiento de lo ofrecido.

Igualmente se realizan, verificaciones de mercado en materia de ventas especiales, como ofertas, rebajas, baratillos, promociones, con el fin de verificar el precio regular y el nuevo precio de oferta y cuando se trate de venta por porcentaje, se informe el precio regular y el porcentaje a aplicar. Además la publicidad debe indicar la fecha de duración de la promoción (comienzo y finalización) o las unidades mínimas a ofertar, así como también informar si la venta es total o parcial de los bienes y servicios del establecimiento, como las modalidades, condiciones o limitaciones de existir las mismas.

La Ley 45 de 31 de octubre de 2007, establece la regulación de la publicidad, lo cual está contemplado en los artículos 38 Vínculo Proveedor Publicidad, 58 Veracidad de la Publicidad, 59 Publicidad, 60 Testimonios en Anuncios Publicitarios, 61 Aclaraciones, 62 Duración de Promociones, 63 Rectificación de la Publicidad, 64 Ventas Especiales. Del mismo modo se establece en el Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009, en los artículos 4 Información Clara y Veraz, 7 Información de Precios en Ventas Especiales, 33 Vínculo Proveedor-Publicidad, 34 Veracidad en la Publicidad, 35 Publicidad en Viviendas nuevas, 36. Aclaraciones en la Publicidad, 37 Rectificación en la Publicidad.

•Capacitaciones

El objetivo principal de las capacitaciones en materia de Veracidad de la Publicidad, es lograr contar con un personal humano más efectivo, eficaz, preparar al personal para la ejecución de las diversas funciones, lograr la adaptación del personal en la función específica que se le asignan y así lograr una mayor productividad y promover mayor seguridad en los colaboradores en las tareas a desarrollar. Es por ello que el área de Veracidad de la Publicidad, realiza diversas inducciones durante el año al personal de otros departamentos, los cuales brindan el apoyo durante jornadas específicas, como operativos especiales que se realizan durante el año.

Otro punto importante, son las capacitaciones que se realizan fuera de la Institución, con el fin de brindar mayor información a los agentes económicos y poder esclarecer las dudas en cuanto a las regulaciones en materia de publicidad. Estas capacitaciones, se realizan a agentes económicos en general, así como a estudiantes universitarios.

- **Operativos**

- **Black Friday 2013**

ACODECO tuvo presencia en diferentes comercios, para velar que se cumpliera con lo relacionado a la publicidad, según lo que establece el Título II de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, en materia de protección al consumidor, verificando 447 comercios. Cabe señalar que algunos comercios rectificaron la publicidad al momento de la verificación.

**VERIFICACIÓN BLACK FRIDAY
2013**

Motivos	Casos	Resultado
Agentes Económicos sin anomalías	308	Sin falta/ Archivado
Agentes económicos con anomalías	51	Investigaciones
Agentes económicos con anomalías/ rectificó	41	Archivado
Agentes económicos visitados sin ofertas	47	Sin falta
Total	447	

FUENTE: ACODECO



Verificación en Black Friday

•Operativo de Diciembre

Por otra parte, durante los días de operativo de Navidad, se detectaron 131 comercios con anomalías.



Verificando publicidad de ventas especiales

VERIFICACIÓN OPERATIVO DICIEMBRE 2013

Motivos	Casos	Resultado
Venta especial hasta agotar existencia	6	Investigación administrativa
Venta especial no indica que la venta es parcial	7	Investigación administrativa
Venta especial no cuenta con el doble precio	41	Investigación administrativa
Venta especial no indica la fecha de duración	53	Investigación administrativa
Verificación de oficio	24	Investigación administrativa
Total	131	

FUENTE: ACODECO

• **Verificación de Publicidad Exterior**

En monitoreo de oficio de la publicidad exterior, se verificaron 136 publicidades, de las cuales, 29 no cumplían.

Personal de Veracidad de la Publicidad, verificando la publicidad exterior (muppis, gigantografías, vallas publicitarias).



Verificación de Publicidad-exterior

**VERIFICACIÓN DE PUBLICIDAD EXTERIOR
2014**

Motivos	Casos
Suspendió	15
Rectificó	7
Investigación	7
Total	29

FUENTE: ACODECO

• **Comisión de Publicidad y Propaganda (MINSA)**

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, es miembro de la Comisión de Publicidad y Propaganda del Ministerio de Salud, comisión ésta que fue creada mediante la Resolución No. 076 de 14 de marzo de 2001 y la cual se reúne todos los miércoles de cada mes, con la finalidad de aprobar u objetar la publicidad que previo a su difusión indistintamente el medio a pautar, los agentes económicos presentan para su evaluación. Durante el período comprendido de noviembre 2013 a febrero 2014, la ACODECO objeto tres publicidades.



Comisión de Publicidad y Propaganda

6. DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

El Departamento de Decisión de Quejas está encargado de atender las quejas presentadas por los consumidores, en contra de los agentes económicos, conociendo a prevención de los tribunales de justicia de aquellas quejas en materia de protección al consumidor, cuyo monto no exceda la suma de Dos Mil Quinientos Balboas (B/.2,500.00).

Los reclamos pueden ir desde el incumplimiento de la garantía por parte de los proveedores a los consumidores, sobre todo por la compra de electrodomésticos y equipos electrónicos, el incumplimiento en la prestación de servicios como reparación, instalación y transporte de bienes, hasta quejas por indemnización por daños y perjuicios ocasionados al consumidor, falta de información y resolución de contratos de prestación de servicios o suministro de bienes, siempre que estos últimos sean de tracto sucesivo, conforme lo establecido en el artículo 42 del Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009, que reglamenta la Ley 45.

Este Departamento está conformado por personal administrativo, dedicado a labores de procesamiento, captación de datos, confección de documentos y notificación durante el trámite de los expedientes; así como por un equipo de abogados y asistentes de abogados, encargados de la celebración de las audiencias, elaboración de escritos y principalmente, de conciliar las quejas presentadas por los consumidores, a fin de dar pronta respuesta a sus reclamos.

De las estadísticas a nivel nacional de Decisión de Quejas, se observa claramente en el siguiente cuadro estadístico que el motivo más frecuente entre las quejas presentadas por los consumidores, lo constituye el incumplimiento de la garantía, seguido por los reclamos en mercancía defectuosa, incumplimiento de servicio, y resolución de contrato.

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45 DE 2007, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS POR MOTIVOS NACIONAL**

Periodo: Noviembre 2013 - Octubre 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,512	55.6	647,298.83
MERCANCÍA DEFECTUOSA	252	9.3	82,817.11
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	188	6.9	115,955.98
RESOLUCIÓN / CONTRATO	167	6.1	23,417.95
FALTA DE INFORMACIÓN	141	5.2	91,676.01
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	130	4.8	85,993.91
CUSTODIA DE BIEN	58	2.1	24,671.89
ANULACIÓN DE CONTRATO	52	1.9	10,188.45
COBRO INDEBIDO	44	1.6	25,296.56
DEVOLUCIÓN DE DINERO	39	1.4	29,372.92
DAÑO Y PERJUICIO	39	1.4	24,069.23
VENTA ENGAÑOSA	33	1.2	16,049.79
VICIO OCULTO	25	0.9	37,433.25
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	19	0.7	6,800.23
NOTA DE CRÉDITO	9	0.3	2,765.65
RESCINDIR CONTRATO	8	0.3	4,017.14
ABONO RETENIDO	3	0.1	650.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	0.0	0.00
TOTALES	2,720	100.0	1,228,474.90

Por otra parte, en cuanto a las actividades de los proveedores se refiere, en el cuadro de quejas recibidas a nivel nacional de Decisión de Quejas clasificadas en base a este aspecto, la mayor cantidad de reclamos recibidos obedece a la inconformidad respecto a equipos electrodomésticos o electrónicos, seguida de las quejas por celulares, almacén por departamentos, y los reclamos contra mueblería/equipo electrónico, tal como se aprecia en el siguiente cuadro adjunto

**CINCO PRINCIPALES ACTIVIDADES CON MAYOR CANTIDAD DE
QUEJAS A NIVEL NACIONAL
Noviembre 2013 - Octubre 2014**

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	734
Celulares	349
Almacén por Departamentos	248
Mueblería/Equipo Electrónico	200
Telefonía	159
Total	1,690

FUENTE: ACODECO

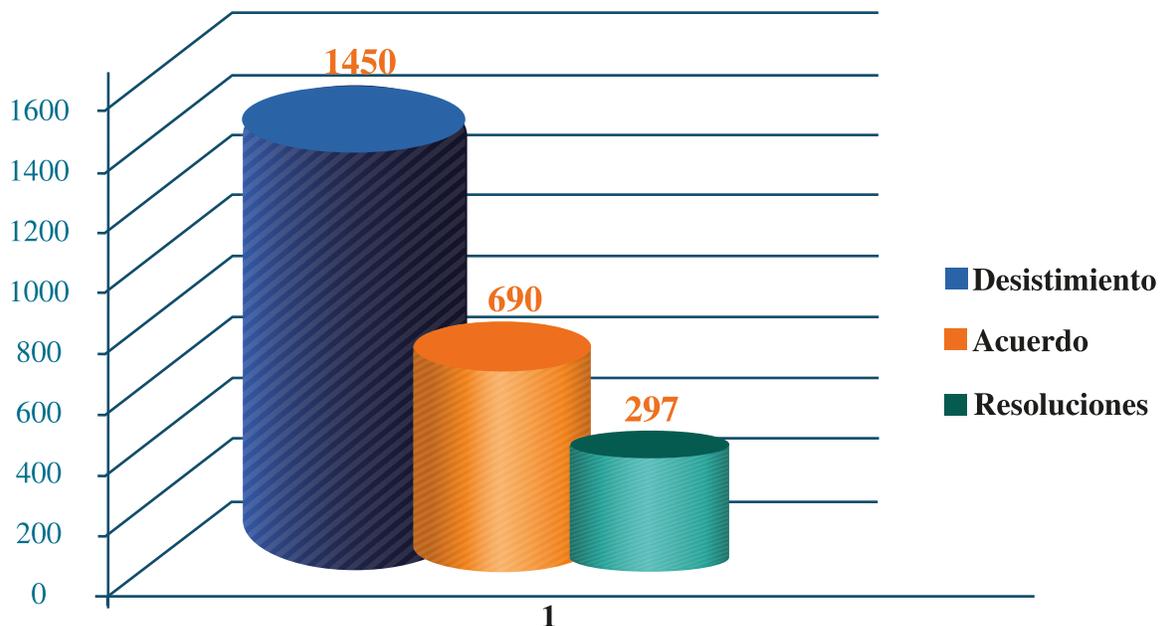
Tal como se destacó anteriormente, del total de quejas atendidas a través del Proceso de Decisión de Quejas, la gran mayoría de ellas han sido solucionadas a favor del consumidor, en base a desistimientos presentados por los consumidores al ver cumplida su pretensión por parte del agente económico, por acuerdos alcanzados entre las partes en el acto de audiencia, y finalmente mediante resoluciones de fondo dictadas por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor

**QUEJAS SOLUCIONADAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
A NIVEL NACIONAL
Noviembre 2013 - Octubre 2014**

Resultados	Cant. Quejas	% de Quejas	Monto (B/.)
Desistimientos	1,459	59.6	579,786.62
Acuerdos	690	28.2	277,748.85
Resoluciones	297	12.1	208,241.46
Total	2,446	100	1,065,776.93

FUENTE: ACODECO

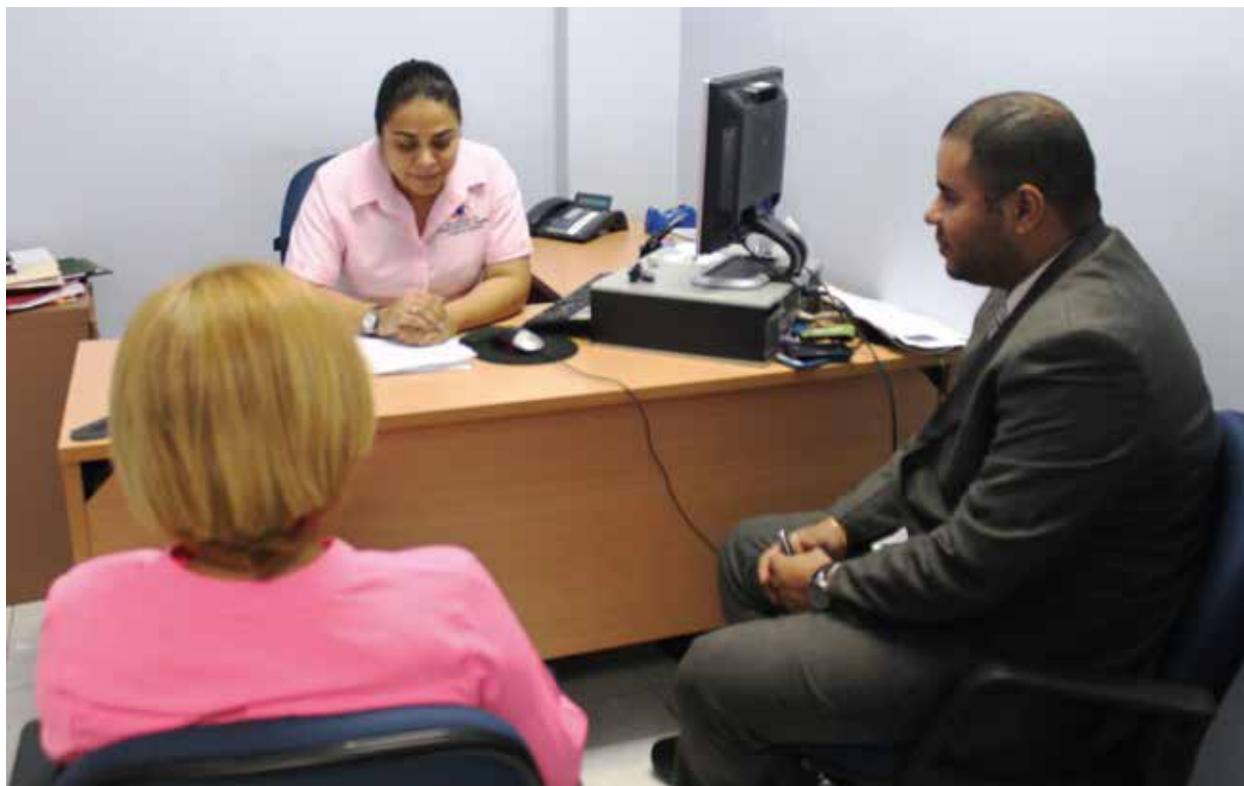
QUEJAS SOLUCIONADAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL
 Noviembre 2013 - Octubre 2014



Entre los logros obtenidos se encuentran:

- Operativo de notificación de las resoluciones de fondo firmadas por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor.
- Participación de la Charla sobre el Sistema Penal Acusatorio, impartida por el Ministerio Público de Panamá.
- La incorporación de nuevos abogados en el reparto de expedientes del Departamento de Decisión de Quejas, permitiendo acortar el tiempo de espera en las audiencias programadas con motivo de las quejas de los consumidores.
- Preparación de nuevos voceros de la institución en el Departamento, para su futura inclusión en el programa de televisión Cuida tu Bolsillo.
- La utilización del dispositivo denominado “termo-higrómetro”, en las diligencias de inspección, con la finalidad de medir la humedad y temperatura de las corrientes de aire en los ventiladores de aire acondicionado, en las quejas recibidas de los consumidores referentes a este tipo de equipos.

- La disminución del número de las quejas recibidas en este periodo, relacionadas al incumplimiento de la garantía mínima establecida en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 en la venta de vehículos usados (de seis meses o quince mil kilómetros, lo que ocurra primero), se debe gracias a la orientación recibida por consumidores y agentes económicos, respecto a este derecho establecido en nuestra legislación.



Audiencia: abogada de Decisión de Quejas presidiendo el acto de audiencia, consumidora y apoderado del agente económico

ACODECO EN TU COMUNIDAD



II. UNIDAD DE ACODECO EN TU COMUNIDAD Y CONTROL DE PRECIOS

A. UNIDAD DE ACODECO EN TU COMUNIDAD

Es un innovador programa que tiene como objetivo lograr que como consumidores, ejerzamos nuestra fuerza en el mercado exigiendo nuestros derechos, para hacerlo más justo y equilibrado. El ámbito de acción del programa es en comunidades, barriadas, casa en casa y a nivel nacional, fue creado para que los consumidores conozcan sus derechos, las acciones que motivan una denuncia y las que motivan una queja y como presentar dicha queja. ACODECO En Tu Comunidad, representa un canal de comunicación directa con los consumidores, poniendo a disposición de los consumidores material educativo.

El programa proporciona soporte a la acción gubernamental, a través de la visita que se realiza casa por casa, donde la entidad le rinde respeto, le escucha y le brinda una asistencia personalizada al consumidor, generando así una estrecha labor, porque “Un Consumidor Informado Tiene Poder”.

Nuestro compromiso es seguir protegiendo a los consumidores frente a las inequidades y desequilibrios del mercado, pero más importante aún, es preservar el vínculo con aquellos consumidores vigilantes que denuncian las irregularidades del mercado y favorecer la educación y orientación en todas aquellas herramientas que la Ley 45 de 2007, pone a su alcance.



Más de 192 mil visitas a Consumidores en sus Vivienda

Se realiza paralelamente en las diferentes Provincias, como lo son Bocas del Toro, Coclé, Colón, Chiriquí, Darién, Herrera, Los Santos, Panamá Este, Panamá Oeste y Veraguas, lográndose visitar una gran cantidad de casas en diferentes comunidades a lo largo del país.

Desde los inicios de este programa en el 2009, y hasta junio del 2014, se han visitado un total de 198,378 casas a nivel nacional.

COMPARATIVO DE CASAS VISITADAS A NIVEL NACIONAL

Periodo: Junio 2010- Junio 2014

AÑOS	TOTAL DE CASAS VISITADAS	MATERIAL DISTRIBUIDO
2010	50,036	220,138
2011	50,071	175,007
2012	50,668	212,217
2013	29,952	135,849
2014	17,651	76,983
TOTAL	198,378	820,194

FUENTE: ACODECO

Nota: En las cifras del 2010 - Estadísticas Junio 2014



Comunicación directa con los consumidores y entrega de material educativo

Todo está en la motivación. Con una gran motivación hasta los trabajos más humildes se vuelven alegría, color y gozo, pero si no hay motivación todo se torna aburrido. Quién tiene una gran motivación corre, corre como María que iba a prisa a servir. La sensación de que Dios valora lo que hacemos y que nos necesita, es una motivación que ataca la pereza. ¿De dónde nace el desaliento? De los momentos en que la meta se nubla y nos fijamos en las dificultades. Entre más difícil es el camino es porque es más alto el don del que Dios te quiere colmar. Animo!

ESTADÍSTICAS DE AETC A NIVEL NACIONAL

Periodo de Noviembre 2013 - Junio 2014

PROVINCIA	NÚMERO DE CASAS VISITADAS	MATERIAL DISTRIBUIDO
Bocas del Toro	154	791
Coclé	379	1,684
Chiriquí	1,827	8,467
Herrera	627	2,876
Los Santos	547	2,532
Panamá Este	876	5,529
Panamá Oeste	1,314	5,537
Colón	599	2,645
Veraguas	1,718	7,848
Panamá Centro	9,610	41,074
TOTAL	17,651	76,983

Durante este período, se ha implementado la captación de denuncias en la visita de puerta en puerta, lográndose un total de más 150 denuncias, principalmente, las del no cumplimiento del descuento de los Jubilados, Pensionados y de la Tercera Edad, y las de incumplimiento de la ley 45, falta de precio a la vista, productos vencidos, entre otros.

A partir del 1° de julio, por la necesidad del servicio, el personal de esta unidad, pasa a formar parte, junto a personal de otros Departamentos, al grupo de trabajo encargado de verificar el Cumplimiento del Decreto No.165 del 1 de julio, denominado Control de Precios.

CONTROL DE PRECIOS



B. CONTROL DE PRECIOS

Mediante el Decreto Ejecutivo No.165 del 1 de julio de 2014, se hizo efectiva la regulación de precios en 22 productos de la canasta básica de alimentos bajo el programa “Tu Bolsillo Primero”, el cual establece temporalmente los precios máximos de venta al por menor, y el margen bruto máximo de comercialización en la República de Panamá, con la excepción de la provincia de Darién y el territorio insular.

Este Decreto Ejecutivo entró en vigencia a partir del 7 de julio y tendrá una duración de seis (6) meses, y le otorga a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) la responsabilidad de ejecutar y velar por el fiel cumplimiento del presente Decreto Ejecutivo, así como también aplicar las respectivas sanciones a los agentes económicos que infrinjan las disposiciones plasmadas en ese Decreto.

Con esta nueva disposición se creó una unidad especializada, destinada a la verificación y tramitación de estos procesos dada su magnitud y con la finalidad de brindar una tramitación expedita a través del uso de boletas de multa, con las que se dinamiza el proceso de imposición de sanciones con respecto al existente para otros procesos.

Entre los 22 productos incluidos en el plan están el arroz de primera, los huevos medianos, el ñame, la papa, el tomate perita, el bistec de cinta con hueso, el jarrete, el pollo entero Panamá, la tuna, la leche en polvo, el queso amarillo, las lentejas y el pan molde blanco.



Personal de Acodeco divulgando información de lista de productos-Control de Precio

En dicho Decreto se establece la obligación del establecimiento comercial que ofrezca para la venta al por menor estos 22 productos, de ofrecer al menos una (1) marca al precio máximo de venta al por menor. El resto de las marcas que están incluidas dentro de cada producto, tendrán un margen bruto de comercialización máximo del 10% o 15%, según se indica, calculado sobre el precio de costo para el minorista.

Para asegurar que los establecimientos comerciales cumplan con los precios establecidos en dicho decreto, se iniciaron los operativos de fiscalización, conformándose 15 grupos de trabajo, en la sede central y dos (2) grupos en cada Oficina Regional de las Provincias de Los Santos, Herrera, Bocas del Toro, Veraguas, Chiriquí, Colón, Coclé y en las oficinas de Panamá Este y Panamá Oeste.

Igualmente se han atendidos las denuncias interpuestas por los consumidores, y hasta la fecha se han recibido más de 600 denuncias sobre Control de Precios.

A partir del 14 de julio se iniciaron las verificaciones del cumplimiento de los precios establecidos en dicho Decreto, a nivel nacional, imponiendo las debidas sanciones.

VERIFICACIÓN DEL CONTROL DE PRECIOS DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

Del 14 de Julio al 31 de Octubre

Detalles	TOTAL
Total de Establecimientos Verificados	16,767
Con Anomalía	1,984
%	12
Sin Anomalía	14,783
%	88
Valor de Multa (B/.)	348,823.00

FUENTE: ACODECO

El porcentaje de cumplimiento (88%) a los precios establecidos en el Decreto de Control de Precios, refleja que los comerciantes están aplicando el control de precios en la mayoría de los comercios.

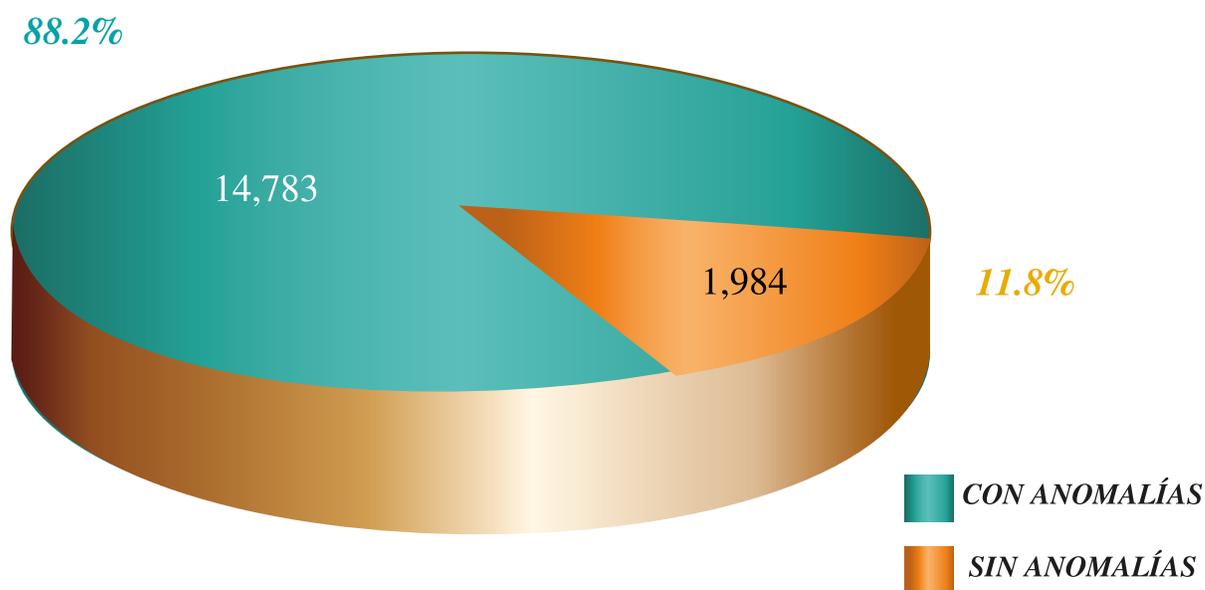
Como resultado de esta medida se pudo observar una disminución significativa en el costo de la CBA de B/.25.28 en supermercados y de B/.51.67 en minisúper y abarroterías (Rutas, según la jerga comercial), en el mes de julio con respecto a junio de 2014.

En cuanto a las sanciones que se han impuesto, como consecuencia del no cumplimiento al D.E. tenemos que en el primer trimestre se han verificado 16,767 con un total de multas impuesta de B/.348,823.00, desde el 07 de octubre hasta el 31 de octubre de 2014.

A la fecha, se han visitado 16,767 comercios a nivel nacional, donde 1,984 (12%) reflejaron anomalías y 14,783 (88%) sin anomalías, y un valor de multas impuestas de B/. 348,823.00.

Por último, de los 1,984 agentes económicos que no cumplieron con la medida y a los cuales se les impuso una boleta como sanción, aproximadamente el 10% son supermercados siendo el resto minisúper y abarroterías

VERIFICACION DE CONTROL DE PRECIO A NIVEL NACIONAL
DEL 14 DE JULIO AL 31 DE OCTUBRE 2014



Total de establecimientos verificados: 16,767

Total de multas impuestas: B/. 348,823.00

FUENTE: ACODECO



Distribución de material informativo "Tu Bolsillo Primero"



Orientación a Comerciantes sobre productos en Control de Precios

COORDINACIÓN DE REGIONALES



III. COORDINACIÓN DE REGIONALES

La Coordinación de Regionales continuó su labor de enlace entre la sede principal y las diez oficinas regionales brindando orientaciones, capacitaciones presenciales, revisión de agentes económicos, distribución de documentación legal y administrativa, todo con el propósito de cumplir con las metas institucionales. Igualmente, los funcionarios regionales participaron en giras de supervisión y verificación, en operativos a estaciones de combustible, jornadas educativas, ferias y reuniones con grupos organizados de consumidores.

A.REGIONAL DE CHIRIQUÍ

Como ha sido la tradición en los últimos años, la ACODECO nuevamente participó de la Feria de Boquete, con una actividad educativa, cultural y recreativa, donde además hubo la presentación de artistas y se brindó orientación a los consumidores. El conjunto típico de la ACODECO, además de artistas de renombre nacional e internacional deleitó a los presentes con cada una de sus interpretaciones. Igualmente, se participó de la Feria Internacional de San José de David, donde se logró atender un total de 1,210 personas y distribuir 2,862 materiales educativos.



Entrega de una placa de reconocimiento al cantautor Dagoberto "Yin" Carrizo, por su destacada trayectoria musical en nuestro país.

Se realizaron 1,302 visitas a agentes económicos y se logró el decomiso de 4,403 productos vencidos, la detección de 6,960 productos que no tenían precios a la vista, el retiro de 378 productos sin fecha de vencimiento.

En materia educativa, más de 1,351 personas se beneficiaron con los programas de educación y orientación, en jornadas donde se capacitó sobre temas relacionados con la Ley 6ª, temas de garantías y presupuesto familiar.



Capacitación a niños de V grado de la Escuela Victoriano Lorenzo en la provincia de Chiriquí

A partir del mes de julio de 2014 y en cumplimiento al Decreto Ejecutivo 165 de 1 de julio de 2014, se visitó una cantidad importante de agentes y se levantaron actas.



Distribución de material informativo de los productos incluidos en el Decreto Ejecutivo 165

B. REGIONAL DE HERRERA

Se realizaron jornadas educativas, capacitaciones y giras con el fin de orientar a población de consumidores y a agentes económicos en los distritos de Las Minas, Ocú, Pesé y Chitré. También, se capacitó a los colaboradores de agentes económicos para actualizarlos sobre los lineamientos de la Ley 45. Se participó en la Feria de Ocú, Feria de Azuero y en las festividades de San Juan, además realizar operativos de verificación en donde se decomisó mercancía vencida, deteriorada y sin fecha de vencimiento.



Jornadas Educativas, Capacitaciones Ley 6ta.

Con la problemática del agua suscitada en la Región de Azuero, se llevó a cabo un inventario de marcas de agua embotellada tener referencias y analizar las causas de cualquier incremento o especulación en sus precios.

Los Administradores Regionales de Los Santos y Herrera se reunieron con la Asociación de Comerciantes Asiáticos de la Península de Azuero, abordando temas, consultas e interrogantes sobre el Decreto Ejecutivo 165 que establece temporalmente los precios máximos de venta al por menor de 22 productos de la canasta Básica Familiar de Alimentos en la República de Panamá.



Decomisó Mercancía Vencida Regional de Herrera

C. REGIONAL DE COCLÉ

Se participó en jornadas educativas, en verificaciones de Metrología y en inspecciones de publicidad engañosa, además de cumplir con las tareas de conciliación, investigación y recaudación. Entre las actividades a resaltar se destacan la participación en las efemérides patrias, operativo de navidad, operativos nocturnos, ACODECO en Tu comunidad, Feria de la Naranja, festival aéreo Scarlett Martínez, y en los inventarios físicos de arroz, papa y cebolla.

En el marco de las actividades del día del consumidor se realizó una Feria en el parque 8 de Diciembre en la Ciudad de Penonomé en la cual contamos con el apoyo del IMA Defensoría del Pueblo, el día 15 de marzo que nuestra regional participó apoyando a la Regional de Veraguas en el Acto realizado en conmemoración de esta fecha.

El día 31 de marzo, día del Jubilado y el Pensionado, se organizó un conversatorio con diferentes voceros de las Asociaciones de Jubilados y Pensionados de las provincias Centrales. El evento se realizó en la Escuela de Bellas Artes de la Ciudad de Aguadulce.

En junio se realizó el operativo de combustible, en donde se visitó todas las estaciones de la provincia y se encontró anomalías como descalibraciones en surtidores (Antón, Aguadulce y Penonomé), pantallas deterioradas, falta de llave para verificar los metros de los surtidores y la no coincidencia del precio del tablero con el surtidor entre otros.

La Regional de Coclé participó en los operativos de verificación del Decreto 165 de Control de Precios, igualmente, en las jornadas educativas a fin de informar a consumidores y agentes económicos sobre las disposiciones de este Decreto.



Operativo de combustible, revisando cantidad de agua en los tanques de almacenamiento



Verificación del Decreto 165 de Control de Precios-Funcionarios de Coclé

D. REGIONAL DE COLÓN

Se realizaron operativos nocturnos en bares, restaurantes, cantinas y tintorerías, logrando el decomiso de varios productos.



Operativos Nocturnos-Funcionarios de Colón



En el mes de enero 2014, se efectuó una Jornada Educativa en el Distrito de Santa Isabel, Específicamente en los Corregimiento de Santa Isabel y Palmira

Las visitas al Mercado Público se intensificaron, especialmente en las mesas de mariscos durante la Semana Mayor. Los agentes económicos cumplieron la normativa de mantener sus precios a la vista del público. También, el programa de ACODECO EN TU COMUNIDAD se realizó en los residenciales de Nuevo Colón, Irving Saladino y en el Corregimiento de Cativa, en donde se captaron cincuenta consumidores vigilantes y visitaron 454 casas.

Desde julio se participa activamente en las jornadas de verificación para el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 165 de Control de Precios.

Continuaron las participaciones radiales, charlas y jornadas educativas, así como el ACODECO Tour. Por otra parte, fue muy destacada la participación que durante el día Internacional de los Derechos del Consumidor (15 de Marzo), al compartir con los estudiantes de la Escuela El Laguito, piñatas, dulce, juegos y bailes.



En el mes de enero de 2014, se efectuó una Jornada Educativa en el Distrito de Santa Isabel.

E. REGIONAL DE LOS SANTOS

Se realizaron actividades de verificación a agentes económicos, orientación a los consumidores, educación (charlas, jornadas educativas, participaciones radiales), conciliación y queja, cobro de multas impuesta a los establecimientos comerciales, participación en ACODECO en Tu Comunidad y Metrología.

En las actividades de jornadas educativas y capacitaciones en el periodo de marzo a junio de 2014, ofrecidas en centro escolares, instituciones públicas se han orientado a 770 consumidores.



Charlas en La Escuela de la comunidad de Los Santos

Durante este periodo se realizó volanteo en la ciudad de Las Tablas y se participó en Jumbo Ferias en La Villa de Los Santos y Las Tablas. Además, se estuvo en el inventario físico de arroz, papa y cebolla, así como también en la Feria Internacional de Azuero.

El trabajo de vocería fue intenso los jueves en la mañana al participar de programas de Ondas del Canajagua, Radio Única y Tropikal, quien facilita el espacio para la divulgación radial de los distintos temas de protección al consumidor y actividades relevantes de nuestra regional.



Participación en diferentes medios de comunicación, durante todo el año, llevando siempre información de interés

Se distribuyeron 3,643 panfletos con material educativo, los cuales han servido para orientar a los consumidores. En el programa de ACODECO en tu Comunidad se visitaron más de 600 casas en las comunidades de San Antonio y San José en Las Tablas, El Cacao de Tonosí y El Mogollón de Macaracas.



Capacitación Ley 6ta a Jubilados - Regional de los Santos



Dstrucción de Productos vencidos en vertedero-vía playa el Uverito en Las Tablas

F. REGIONAL DE VERAGUAS

Se continuó con la labor de capacitar sobre los deberes y derechos de los consumidores y las obligaciones de los proveedores. Para tal efecto, se realizaron charlas, jornadas educativas y ACODECO Tours. Igualmente, se participó del operativo de Navidad donde se orientó, informó y distribuyó material educativo a consumidores.

De igual manera se asistió a programas radiales informando al radio oyente sobre las funciones de ACODECO y temas relevantes en materia de protección al consumidor.

Se participó en la Feria de Veraguas en Soná y en la Feria organizada por la ANAM el día 27 de junio de 2014, en la cual en conjunto con otras instituciones estatales se promocionó el derecho a un ambiente saludable y la importancia de cuidar el ambiente para las generaciones presentes y futuras. Se atendió al público asistente y se distribuyó material educativo alusivo al tema. Además en el rincón de Vigilin los niños pudieron aprender más sobre la importancia de cuidar y proteger nuestro ambiente.



Rincón de Vigilin - niños se le educa sobre la importancia del Derecho a un ambiente saludable

Durante el mes de junio se realizó el operativo de Metrología en las estaciones de combustible y se verificaron precios de los lubricantes, calibración de los surtidores, identificación del combustible en surtidores, coincidencia de precios versus surtidores y nivel de agua en tanque de depósito.

También, desde el mes de julio de 2014, se están realizando verificaciones del cumplimiento del Decreto 165 de Control de Precios.



Proceso de información a abarroterías sobre Ley 165 CONTROL DE PRECIOS

G. REGIONAL DE BOCAS DEL TORO

Se atendieron consultas educativas, se realizaron programas de capacitación, se distribuyeron materiales educativos, se intensificaron los operativos de verificación de la Ley 45 y Ley 6, así como la participación en medios de comunicación para divulgar sobre los resultados de las actividades institucionales.



Participación en Jumbo Feria organizada por el MIDES en Chiriquí Grande, Bocas del Toro.



Charla Educativa en Escuela San Marcos en Empalme, Bocas del toro



*Rincón de Vigilín en actividades de Fundación del Distrito de Changuinola.
Toma de Barrio – ACODECO en Tu Comunidad*

Se realizó el programa de toma de barrio en áreas de difícil acceso, como el caso de la Barriada de Finca 04 en el Corregimiento de Empalme.



Visitas a casa del corregimiento de Empalme.

Los operativos se realizaron en restaurante, abarroterías, almacenes, hoteles, pensiones, farmacias, clínicas, salas de belleza, distribuidores y bares.



Verificación a agentes económicos de Changuinola.

En el operativo de Navidad y en el operativo de Black Friday se detectaron varias anomalías en lo relacionado a veracidad de la publicidad. El modulo se instaló en la Avenida 17 de Abril, al frente a la Iglesia Betel, donde se atendieron quejas y denuncias de los consumidores y también se realizaron conciliaciones con los agente económicos.

La Regional de Bocas del Toro, cuenta con una lancha utilizada para operativos especiales en las islas de la provincia. La misma se encuentra resguardada en las instalaciones de la Universidad de Panamá.



Lancha de ACODECO Bocas del Toro

El día 20 y 21 de mayo los funcionarios del departamento de verificación participaron en el Seminario Taller Contra la Falsificación de Medicamento, organizado por la Dirección Nacional de Farmacia y Droga del Ministerio de Salud.



Verificación de Control de Precio

Los días 26 y 27 de mayo conjuntamente con el personal de metrología de Panamá realizamos operativo de verificación de combustible. Donde visitamos a 8 estaciones de ventas combustible, detectando 5 estaciones con anomalía y 3 sin anomalías



Verificación de estaciones de combustible en Changuinola.

En el mes de septiembre de 2014, la Regional de Bocas del Toro, participó con un stand en la Feria Internacional, Cultural, Comercial, Agropecuaria y Ecoturística de Changuinola. En esta feria

- 22,500 personas entraron a la feria.
- 97 personas consultaron en el stand
- 2,240 materiales educativo se distribuyeron
- 500 materiales promocionales fueron repartido



Vigilin (mascota institucional) compartiendo con niños de Changuinola

H. REGIONAL DE PANAMÁ OESTE

En el periodo comprendido de noviembre 2013 a octubre de 2014 se han beneficiado a más de 1,266 consumidores, a través de las distintas jornadas educativas y capacitaciones que se brindan a instituciones, comunidades, colegios, iglesias, entre otras.



Capacitación a grupos de mujeres de la etnia guna , en la comunidad de Abia yala en arraiján.

Entre las actividades de impacto en la comunidad estudiantil, fue la del 15 de marzo donde se conmemoró con un módulo de asistencia en las inmediaciones del Parque Feulleth, ampliando el campo de acción, al Centro de Salud Magaly Ruíz, donde se brindó orientación y distintos tips a los consumidores que estaban en busca del servicio de salud.

También se participó en la Feria de Participación Ciudadana, organizada por la Presidencia en la Comunidad de Bejuco.



Verificaciones de Control de Precios en la 10ª Provincia

Se continuó con la participación en las Jumbo Ferias, donde los consumidores reconocen la importancia de los programas de información de precios de la Institución.

Entre las actividades de mayor relevancia en este periodo está el Operativo de Navidad, donde nos ubicamos en dos puntos importantes en Westland Mall y Plaza Italia. Además de la participación de la regional en el Black Friday en Westland Mall.

Se colaboró en jornadas interinstitucionales, tal como es las Jornadas de Salud, “Todos contra el Dengue”.

Desde el mes de julio de 2014, la Regional de Panamá Oeste se encuentra visitando supermercados, tiendas y abarroterías, a fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 165 de Control de Precios, en la décima provincia.

I. REGIONAL PANAMÁ ESTE

Entre las actividades más importantes se puede destacar las verificaciones de Mercado, Acodeco en Tu Comunidad, Decisión y Conciliación, Investigación, Educación, Administración y Recaudación, entre otras.

Se participó en la Feria del Club de Leones de Don Bosco, en la misma se realizó un gran volanteo de precio y contamos con la participación de nuestra mascota Vigilín el cual fue del agrado de todos los participantes en especial de los niños de esta festividad.

Nuestra participación en el AETC, en la Comunidad de Santa Isabel fue de gran aceptación ya que en nuestra visita de casa por casa se le dio información de interés como lo es la encuesta de precio, sus derechos, como presentar una queja y cuáles son las funciones de nuestra Institución.

En las diferentes actividades realizadas en esta época se distribuyó gran cantidad de Material Educativo mismo que han de servir para lograr concientizar y educar a los consumidores en materia de Protección al Consumidor y así lograr que presenten sus Quejas y Denuncias.



Jornadas de capacitación en escuelas sobre derecho de un ambiente saludable-Funcionarios de Panamá Este



Funcionarios de Panamá Este-Operativo Control de Precio

Una de las actividades de mayor relevancia fue el Operativo de Navidad, en el que se logró cumplir con el objetivo principal de dar respuesta rápida y oportuna a los consumidores, al resolver en tiempo real las quejas y lograr devolución en efectivo. De igual manera, se participó de los operativos nocturnos en los diferentes supermercados del área, observándose productos sin precio a la vista y mercancía vencida.



Capacitaciones-Funcionarios de Regional Panamá Este

J. REGIONAL DARIÉN

En esta provincia se realizó múltiples actividades educativas, cuyo principal objetivo fue brindar información a los pobladores de la Provincia de Darién, a fin de que conozcan sus deberes y derechos como consumidores.

La Regional de Darién está ubicada estratégicamente en la Comunidad de Metetí y cuenta actualmente con 3 funcionarias que realizan funciones administrativas y operativas.



Distribución de Material Educativo en Módulo de ACODECO a Funcionarios de Senafron.

En diciembre de 2013, se realizaron actividades de volanteo con información importante de la temporada de compras navideñas, fin de año y del día de la madre. Estas actividades se desarrollaron en diferentes puntos de la provincia de Darién como en la Calle Panamericana hacia Yaviza, calle principal hacia Puerto Quimba y el centro de Metetí.

Durante este periodo se realizaron operativos de notificación y citación que dieron como resultado el cobro de sanciones a agentes económicos.

LIBRE COMPETENCIA



IV. DIRECCIÓN NACIONAL DE LIBRE COMPETENCIA

A. INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS

1. PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS

• COMERCIALIZACIÓN DE BOLSAS DE SEGURIDAD

El 13 de noviembre de 2013, se recibió en la ACODECO, nota del agente económico Supli Servicios Panamá, S.A. en la cual se denunciaba una situación en la que no se les permitía comercializar sus bolsas de seguridad, cuando incursionaron en el mercado de clientes que utilizan el Servicio de Transporte de Valores (camión blindado) para trasladar su dinero.

En base a lo anterior, se inició una investigación preliminar en torno a agentes económicos que se dedican al transporte de valores en camiones blindados y estarían condicionando el servicio a que los clientes utilicen las bolsas de seguridad que ellos proveen en Panamá.

El hecho que los clientes estén obligados a utilizar la bolsa de seguridad que la empresa de transporte de valores les suministra, es una condición inherente al tipo de negocio, fundamentalmente porque el agente que ofrece el servicio de seguridad, necesita manejar una serie de protocolos que ha implementado en su sistema y que al utilizar una bolsa de seguridad provista por un tercero, lo obligaría a realizar ajustes en sus sistemas (código de barras, numeraciones, color, información de caratula etc.), lo que sin duda afectaría sus procesos de operación.

Por las razones indicadas, y por la ausencia de elementos probatorios aportados por el denunciante, en febrero 2014 se decidió no abrir formalmente la investigación.

• INVESTIGACIÓN EN EL MERCADO DE VENTA DE CERVEZA.



El 24 de enero de 2014, previa autorización judicial emitida por el Juzgado Noveno de Circuito de lo Civil de la Provincia de Panamá, se realizó diligencia exhibitoria en las oficinas principales de dos agentes económicos bajo investigación por prácticas monopolísticas absolutas, toda vez que para el año 2012 hubo un aumento en el precio de venta de la cerveza de 0.5cts para determinar si el mismo fue coordinado por ambas empresas.

Durante la diligencia exhibitoria, se les tomó declaración testimonial a sus representantes legales e, igualmente, se solicitó a ambos agentes económicos la lista de precios que han tenido desde enero de 2012 de las cervezas en envase de 330ml, envase de botella conocido como la pinta y el envase de lata de 355ml. También se solicitaron 2 facturas por mes, en puntos de venta de la cerveza en envase de 330ml (pinta) y el envase de lata de 355ml desde enero de 2012 a la fecha.

Se analizan otras gestiones probatorias para complementar la investigación administrativa.

• **INVESTIGACIÓN A CONCRETERAS:**



En virtud de investigación administrativa por presunta colusión, los días 21 y 22 de noviembre de 2013, se realizó el operativo de práctica de Diligencia Exhibitoria de acuerdo a lo autorizado por el Auto No. 1073 de 31 de octubre de 2013, emitido por el Juzgado Noveno de Circuito Civil de la Provincia de Panamá, a las empresas Premezclados Panamá S.A., Concreto del Pacífico, S.A., Hormigoti, S.A. (Alia), Cemento Panamá, S.A., Hormigón Express, S.A., Cemex Concretos, S.A., Concretos y Agregados Balboa, S.A. y Concretos Nacionales, S.A.

En los meses de noviembre y diciembre de 2013, luego de analizada la información obtenida de la diligencia se procedió a solicitar a las empresas información adicional relacionada a los insumos utilizados en la preparación del concreto y porcentajes de descuentos aplicados a los clientes. De igual manera se procedió a citar y tomar declaraciones testimoniales y de parte a representantes a aproximadamente 16 personas relacionadas a las empresas investigadas.

El 18 de diciembre de 2013 se ordenó mediante Resolución DNLC-OGC-032-13 de 18 de diciembre de 2013, ampliación de investigación en contra de las empresas Argos Panamá Comercializadora, S.A. y Cemento Bayano, S.A. que forman parte del grupo económico de Cemento Panamá, S.A. y Cemex Concretos, S.A, respectivamente, y se presentó escrito de solicitud de ampliación al Tribunal de la causa el 2 de febrero de 2014, aprobada mediante el Auto No. 31 de 6 de enero de 2014.



Se tomaron declaraciones de parte y testimoniales a representantes de las empresas investigadas, las declaraciones fueron rendidas en las oficinas de ACODECO los días 7, 8, 10, 14, 22 27 y 28 de enero de 2014.

En el mes de febrero 2014 se emitió borrador del informe final de investigación para la consideración del Director Nacional de Libre Competencia.

Mediante la Resolución No. DNLC-OGC-002-14 de 24 de marzo de 2014, motivada por el informe final de investigación se ordenó el cierre de la investigación administrativa oficiosa por la presunta comisión de prácticas monopolísticas absolutas seguida a las empresas concreteras antes señaladas.

• **INFORME SOBRE ESPACIOS PARA CUÑAS POLÍTICAS.**



La ACODECO inició de manera oficiosa una valoración sobre los espacios para cuñas políticas a que tienen derecho los candidatos a puestos de elección popular, con el propósito de identificar cuál es el organismo encargado de atender denuncias de éstos contra los medios de comunicación social por discriminación, ya que como dirección garante de la libre competencia y libre concurrencia, abogamos porque todos los candidatos tengan las mismas oportunidades al momento de querer pautar y necesitamos tener claridad de cómo actuar en el evento que se pretenda presentar una denuncia ante la ACODECO sobre estos temas. En el informe se concluyó que el código electoral es la normativa electoral que regula los procesos electorales y las consultas populares. Los candidatos a puestos de elección popular que consideren que existe una violación a su derechos en cuanto a propaganda electoral debe presentar su denuncia personalmente o mediante apoderado legal ante el Tribunal Electoral o la Fiscalía General Electoral y las sanciones por faltas administrativas de los medios de comunicación social oscilan de (B/. 1,000.00) a (B/. 10,000.00) y por no llevar un registro detallado de la propaganda o publicidad estatal de (B/. 1,000.00) a (B/. 5,000.00).

B. CASOS JUDICIALES

- DEMANDA INTERPUESTA EN CONTRA DE LAS EMPRESAS AUGURIS DELL'ANGELO, S.A. y TRANSPORTE NACIONAL, S.A.

El 26 de febrero de 2014 se interpuso demanda en contra de los agentes económicos Auguris Dell'Angelo y Logística y Transporte Nacional, S.A., por la posible realización de prácticas anticompetitivas, consistentes en concertar o coordinar posturas en Actos Públicos de la Caja de Seguro Social en los que ambas empresas simulan la competencia. El proceso quedó radicado en el Juzgado Octavo de Circuito Civil de la Provincia de Panamá y fue admitida la demanda mediante Auto N° 217 de 7 de marzo de 2014.

En los actos públicos que dieron lugar a la investigación y posterior demanda ante los tribunales, se observó un patrón de comportamiento entre ambas empresas que denotaba una coordinación ilícita entre ellas, en la cual una de ellas siempre ofertaría un precio más bajo en dichos actos públicos.

Este tipo de prácticas se encuentra tipificada en el artículo 13 de la Ley 45 de 2007, numeral 4 y señala que son prácticas monopolísticas absolutas cuando agentes económicos competidores establecen, concertan o coordinan posturas o se abstienen en licitaciones públicas, por mejor valor, para convenio marco y de subasta en reversa, subasta de bienes públicos, así como cualquier otra forma de contratación con el Estado.

A finales del mes de octubre se realiza Audiencia Preliminar de este caso.

- COLUSIÓN ENTRE LAVAMÁTICOS DEL DISTRITO DE LA CHORRERA:



funcionario de Acodeco- LAVANDERIA DE CHORRERA

Se continuó con el proceso judicial instaurado en el año 2011 por presuntas prácticas monopolísticas absolutas en contra de dieciocho (18) Lavamáticos y Lavanderías del área de Chorrera, el cual se encuentra radicado en el Juzgado Primero de Circuito Civil del Tercer Circuito Judicial ubicado en Chorrera.

El día 21 de enero de 2014 se participó en la audiencia preliminar y se fijó como fecha de audiencia ordinaria el día 21 de abril de 2014. Se prepararon las pruebas que serán aportadas para dicha audiencia.

En audiencia ordinaria se presentaron pruebas documentales, se solicitó la ratificación de testimonios por parte de los demandados y se adujo la práctica de prueba pericial en materia económica, todos las pruebas fueron admitidas en su totalidad.

Del día 7 al 23 de mayo de 2014, fueron ratificados los testimonios, la presentación y ratificación del informe pericial en materia económica, lo que agotó la etapa de práctica de pruebas y se procedió posteriormente a la presentación de los alegatos de conclusión el día 29 de mayo de 2014. Mediante Sentencia No. 60 de 21 de agosto de 2014 la juez declara la comisión de la práctica monopolística absoluta por parte de los lavamáticos. Se realizan gestiones para la notificación a los demandados.

• **COLUSIÓN ENTRE ESTACIONES DE COMBUSTIBLE DEL DISTRITO DE SANTIAGO**



Mediante sentencia del día 15 de noviembre de 2013, el Tercer Tribunal Superior de Justicia del Primer Distrito Judicial de Panamá, declara probada excepción de prescripción de la acción ensayada por la ACODECO contra los demandados Eric Eduardo Espino Camarena, Estación Shell El Cruce, S.A., Estación Shell Veraguense, S.A., Estación Hermanos Terrero Botacio, S.A., Cooperativa de Transporte Joaquina H. de Torrijos, R.L. (COOTRAJOHT, R.L.) y Comerciales Canto del Llano, S.A., dentro del proceso, al resolver la alzada luego de apelaciones presentadas por las partes afectadas con la sentencia No.9 de 18 de enero de 2010, del Juzgado Segundo de Circuito de lo Civil de Veraguas; sentencia de primera instancia ésta, por medio de la cual se encontró culpables por prácticas monopolísticas absolutas o colusión en la fijación de precio de venta de combustible a ESTACIÓN SHELL EL CRUCE, S.A.; COMERCIALES CANTO DEL LLANO, S.A.; ESTACIÓN HERMANOS TERREROS BOTACIO, S.A.; COOPERATIVA DE TRANSPORTE JOAQUINA H. DE TORRIJOS, R.L. (COOTRAJOHT, R.L.), absolviendo a los demandados ESTACIÓN SHELL VERAGUENSE, S.A. y al señor ERIC ESPINO.

Contra esta decisión la ACODECO anunció casación que fue negada por el Tercer Tribunal de Justicia de Panamá. Con el número de entrada 17-2014, la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia analizó el recurso de hecho presentado contra la resolución que rechazó el recurso de casación anunciado por la institución, no procedió su admisibilidad. Mediante Resolución del día 31 de julio de 2014 la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia no admitió el recurso.

• COLUSIÓN ENTRE AGENCIAS PUBLICITARIAS EN LA COMPRA DEL SERVICIO DE MONITOREOS DE PUBLICIDAD.



Este proceso judicial inició en el año 2003, cuando la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor (hoy Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia - ACODECO) y la empresa SERVICIO DE MONITOREO Y CONTROL DE LA INVERSIÓN PUBLICITARIA, S.A., demandaron a las agencias publicitarias BOYD BÁRCENAS, PUBLICIDAD INTERAMERICANA, MEGA PUBLICIDAD, MÉNDEZ Y DIEZ COMUNICACIÓN INTEGRADA, PUBLICIS FERGO, PUNTO APARTE PUBLICIDAD, CAMPAGNANI/BBDO Panamá, MCCANN-ERICKSON WORLDGROUP/PANAMA, R.D. NEXOS (antes DIAZ/TBWA), J.WALTER THOMPSON, LEO BURNETT PANAMA, STAR MANAGEMENT HOLDING, INC., PUBLICUATRO, QUÍMICA-PUBLICIDAD, GÉNESIS PUBLICIDAD y MARKETING e INSIGHT ADVERTISING, por prácticas monopolísticas absolutas, por considerarse, que habían incurrido en práctica monopolística absoluta al haber acordado entre todas prescindir de los servicios de la demandante SERVICIO DE MONITOREO Y CONTROL DE LA INVERSIÓN PUBLICITARIA, S.A. y entregarle el servicio que ésta les brindaba a la brasileña IBOPE TIME.

En este caso el Juzgado Octavo de Circuito, Ramo Civil, del Primer Circuito Judicial de la Provincia de Panamá, mediante Sentencia No. 109 de treinta y uno (31) de diciembre de dos mil ocho (2008), declaró que todas las sociedades demandadas infringieron los artículos 5 y 11, numeral 1 de la Ley 29 de 1° de febrero de 1996 por cuanto acordaron, convinieron, se combinaron o arreglaron para la manipulación, concertación y/o fijación del precio de compra del servicio de monitoreo de inversión publicitaria en el mercado en que se adquiere este servicio, restringiendo de manera prohibida e ilícita la competencia, constituyendo esto una práctica monopolística absoluta.

La sentencia del Tribunal de primera instancia fue a su vez confirmada en el trámite de la alzada de dicha resolución, por el Tercer Tribunal Superior de Justicia mediante sentencia emitida por dicho cuerpo colegiado el día 31 de octubre de 2011; ya que la misma fue apelada.

Del mismo modo, no obstante la presentación de recursos extraordinarios de casación, por parte de varias de las demandadas, la sentencia del Juzgador de primera instancia se mantuvo incólume según fallo de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia de 19 de marzo de 2014, por lo que ACODECO impuso la sanción administrativa establecida en el artículo 112 de la Ley 29 de 1996, vigente al momento de la comisión de la conducta posteriormente acreditada. En la actualidad se surten en sede administrativa las apelaciones a las resoluciones de sanción de 15 de las 16 empresas demandadas.

• **COLUSIÓN ENTRE LAVANDERÍAS DE CERRO VIENTO Y SAN ANTONIO**



Se efectuó seguimiento al Proceso Judicial incoado en el año 2010 en relación con denuncia recibida acerca de la supuesta coordinación de precios del servicio de planchado entre varias lavanderías en los sectores de Cerro Viento y San Antonio.

El expediente judicial se encuentra en la etapa de presentación de pruebas, lo cual fue suspendido en su momento para que el Tribunal resolviera incidentes de nulidad y de falta de pago a perito del Tribunal, los cuales fueron resueltos, negándolos ambos incidentes el Tribunal. Estas decisiones fueron debidamente notificadas a las partes y en la actualidad nos encontramos en espera que el Tribunal fije fecha para la continuación del proceso para culminar con la presentación de pruebas y de alegatos.

• **CLÁUSULAS DE EXCLUSIVIDAD DE CEVECERÍA NACIONAL**



En el año 2003 se inicio Proceso Judicial, radicado en el Juzgado Noveno de Circuito Civil del Primer Distrito Judicial de la República de Panamá, en contra de Cervecería Nacional, S.A. y sus subsidiarias o grupo económico, Distribuidora Comercial, S.A., Refrescos Nacionales, S.A. y Financiera Pasadena, S.A., por la presunta comisión de práctica monopolística relativa ilícita establecida en el artículo 14, ordinal 4 de la antes Ley 29 de 1996, hoy artículo 16 de la Ley 45 de 2007, relacionada con acción unilateral del grupo económico, consistente en la venta o transacción sujeta a la condición de no usar o adquirir, vender o proporcionar otro bien o servicios producidos, procesados, distribuidos o comercializados por un tercero, con el objeto de impedir el acceso de la Cervecería del Barú-Panamá al mercado pertinente.

• ACUERDO DE CÓDIGOS COMPARTIDOS ENTRE LÍNEAS AÉREAS

El 22 de agosto del año 2000, se inicia el Proceso Judicial por la entonces CLICAC, cuando se presentó demanda por Prácticas Monopolísticas Relativas contra las aerolíneas: Compañía Panameña de Aviación (COPA), Aerovías Nacionales de Colombia, S.A. (AVIANCA) y Sociedad Aeronáutica de Medellín Consolidada, S.A. (SAM) por la celebración de un Acuerdo de Alianza Comercial que consistía en compartir Códigos de Vuelo.

El Juzgado Noveno de Circuito de lo Civil del Primer Distrito Judicial de Panamá el 18 de julio de 2008 por medio de sentencia No.45 resolvió negar la pretensión de la CLICAC ahora ACODECO dentro del presente proceso acumulado por Práctica Monopolística Relativa incoado contra Compañía Panameña de Aviación (COPA), Aerovías Nacionales de Colombia, S.A. (AVIANCA) y Sociedad Aeronáutica de Medellín Consolidada (SAM); así como la pretensión de Aerolíneas Centrales de Colombia, S.A., (ACES, S.A.) dentro del proceso acumulado por Prácticas Monopolística Absoluta incoado contra Compañía Panameña de Aviación (COPA) , Aerovías Nacionales de Colombia, S.A. (AVIANCA) y Sociedad Aeronáutica de Medellín Consolidada (SAM).

El Tercer Tribunal Superior de Justicia, el 30 de abril de 2014, confirmó la Sentencia No. 45 de 18 de julio de 2008, dictada por el Juzgado Noveno de Circuito Civil de Primer Circuito Judicial de la Provincia de Panamá, que niega la pretensión de la CLICAC ahora ACODECO.

• COLUSIÓN DE LÍNEAS AÉREAS

Proceso Judicial iniciado en el año 2001, contra un grupo de compañías aéreas dedicadas al servicio de transporte de pasajeros entre la República de Panamá y los países de la región centroamericana, tras agotarse una investigación administrativa durante la cual se acreditó la existencia de prácticas monopolísticas absolutas, indicando que se concertaron e intercambiaron información para fijar en un seis por ciento (6%) la comisión pagada a las agencias de viajes del país por la venta de los boletos o pasajes aéreos, conforme lo dispuesto en los artículos 5, 7 y el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 29. Este proceso se encuentra a la espera de una decisión de fondo por parte del Juzgado Noveno de Circuito de

lo Civil del Primer Circuito Judicial de Panamá, desde el año 2009. La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, ha presentado múltiples solicitudes de impulsos procesales dentro de este proceso.



• PRÁCTICA MONOPOLÍSTICA RELATIVA CONTRA REFINERÍA PANAMÁ (DISCRIMINACIÓN EN EL DESPACHO EN LA TERMINAL DE BAHÍA LAS MINAS)



Proceso Judicial radicado en el Juzgado Noveno de Circuito Civil de Panamá, iniciado en el año 2009, por la presunta comisión de prácticas monopolísticas relativas en la comercialización y suministro de combustible (gasolina de 91 y 95 octanos y diesel) en la República de Panamá contra empresa distribuidora al por mayor de combustible.

A la fecha el proceso se encuentra pendiente de sentencia por parte del Juzgado Noveno de Circuito Civil de Panamá, desde el 26 de agosto de 2012. Se han presentado varias solicitudes de impulsos procesales al proceso.

C. CONCENTRACIONES ECONÓMICAS

• EL MERCADO DE CABLES SUBMARINOS

El 17 de octubre de 2013 se recibió solicitud de verificación previa de concentración económica presentada por Cable & Wireless, S.A., entre esta empresa y Columbus Network, S. De R.L., por medio de la cual traspasan ciertos activos y operaciones a la empresa Columbus Networks JVCO. INC. (Ahora CNL-CWC Networks Inc).

Para el mes de enero de 2014, se procedió a reiterar la presentación de información adicional previamente solicitada a las empresas. Una vez analizada la misma se procedió a emitir la Resolución No. 001-14 de 7 de febrero de 2014 que declara la conformidad con los documentos adicionales aportados.

En el mes de febrero de 2014, se realizaron entrevistas con directivos de empresas competidoras en el mercado de servicio de telecomunicaciones a fin de contar con mayores elementos para emitir concepto sobre la solicitud de verificación previa presentada.

Mediante Resolución No. 001-14 de 7 de febrero de 2014 se declara la conformidad con la información y documentación entregada por las empresas interesadas y se establece el término de los sesenta (60) días calendarios para la emisión del concepto por parte de la Autoridad, hasta el día 31 de marzo de 2014.



Finalmente, se emitió Resolución No. DNLC-OGC-003-14 de 25 de marzo de 2014 mediante la cual se otorga el concepto favorable a la Concentración Económica presentada por las interesadas, por la cual se venden y traspasan ciertos activos y operaciones relacionadas al servicio de transporte internacional de datos a través de cables submarinos de fibra óptica por considerar que dicha operación económica no lesiona ni limitan la competencia en el mercado y no facilita la realización de prácticas monopolísticas.

D. CONSULTA DE VIABILIDAD

1. PRESENTADA POR FLEKKOM

El día 19 de septiembre de 2014, se recibió solicitud sobre consulta de viabilidad presentada por el agente económico Flexkom Support, S.A. a través de su apoderado legal, la consulta de viabilidad consiste en establecer si el acto que pretende establecer el agente económico en Panamá es lícito y viable de acuerdo a las disposiciones legales vigentes. A la fecha y en tiempo oportuno, ACODECO solicitó información adicional a la solicitante para resolver la consulta en función de una viabilidad del acto, contrato o práctica según los parámetros establecidos en el Artículo 20 de la Ley 45

E. ABOGACÍA DE LA COMPETENCIA

1. CONCEPTOS FAVORABLES DE ASEP

Una de las funciones de la ASEP es promover la competencia y la eficiencia en las actividades de los servicios públicos, a fin de prevenir posibles conductas monopolísticas, anticompetitivas o discriminatorias, en las empresas que operen dichos servicios públicos.

Esta función la realiza, mediante la emisión de resoluciones debidamente sustentadas y los reglamentos que se requieran para mantener la competencia en la prestación de los servicios públicos sujetos a su jurisdicción.

En el marco de emisión de estas resoluciones, la ASEP solicitará el concepto favorable de la ACODECO sobre los puntos específicos de las resoluciones o reglamentos que vaya a emitir, que guarden relación con los mercados, conductas monopolísticas, anticompetitivas o discriminatorias en los servicios públicos.

En el período noviembre 2013 – octubre 2014 la ACODECO ha analizado y otorgado concepto favorable a las siguientes resoluciones.

a) Condiciones que deben cumplir los comercios y los concesionarios de los servicios 106 y 107 para la comercialización, homologación y activación de equipos terminales móviles en la República de Panamá

Las propuesta que ordena a los concesionarios móviles y comercializadores a vender los terminales móviles al cliente y/o usuario sin ningún tipo de bloqueo, a partir de la entrada en vigencia de modificación a la resolución AN N° 4793- Telco de 23 de septiembre de 2011, no es contraria a la Ley 45 de 2007, ya que por el contrario, facilita los costos de cambio del cliente y con ello genera condiciones favorables a la portabilidad, promoviendo con ello mayor competencia entre concesionarios móviles, por lo que otorgamos concepto favorable a la misma.

No obstante, sugerimos se valore profundizar esta acción regulatoria de promoción de la competencia respecto de los siguientes aspectos que contempla la propuesta que se nos somete a consideración.

En relación a la propuesta de desbloquear el equipo terminal del cliente (teléfono móvil) una vez haya cancelado el subsidio pendiente al momento de solicitar la portación, en un término no mayor de ocho (8) horas hábiles contadas desde el momento de la recepción de la solicitud por el concesionario donante, consideramos que su implementación debe contemplar distintas opciones gratuitas, como acudir a cualquier sucursal del concesionario donante, realizar el desbloqueo vía telefónica o a través de la internet, para lo cual, en este último caso, los concesionarios móviles tendrían que habilitar en sus sitios web sistemas donde sólo sea necesario ingresar algunos datos para desbloquear los equipos. Respecto de la propuesta de adicionar a la resolución en referencia que los clientes y/o usuarios, antes de portarse deban cancelar el saldo del subsidio del equipo terminal, reiteramos nuestra posición anterior contenida en nota AG-1021-111jm de 22 de septiembre de 2011 que da respuesta a la nota No. DSAN-2275-11 S/ref con fecha 19 de septiembre de 2011 que solicita concepto favorable a propuesta de modificación de la Resolución AN N° 3064-Telco de 11 de noviembre de 2009, mediante la cual se adopta el reglamento para la implementación de la portabilidad numérica en las redes fijas y móviles", en la que recomendábamos que haber cancelado el monto correspondiente a la adquisición del equipo terminal y/o del monto subsidiado del equipo terminal no fuese un requisito previo a la implementación de su solicitud de portabilidad numérica, y en tal sentido, apelamos a que se reevalúe esta recomendación como fórmula para profundizar la eficacia de la portabilidad en intensificar la competencia entre concesionarios móviles.

b) Ajustes al reglamento de portabilidad numérica para redes fijas y móviles

Los ajustes responden a que a dos años de la implementación de la portabilidad numérica se ha constatado que se requiere realizar algunas modificaciones al reglamento de la portabilidad numérica. Respecto de modificar el literal a del numeral 6.1 de la resolución AN N° 3064- Telco de 11 de noviembre de 2009, mediante el cual se adopta el reglamento de portabilidad numérica para la redes fijas y móviles, literal relativo a las causales de rechazo de la solicitud de

portabilidad por parte del concesionario donante en la red fija y móvil Postpago, en el sentido que se incluya al saldo pendiente de la última factura de la red móvil el costo del subsidio del terminal móvil, entendemos la misma se hace para que se corresponda con resolución AN No. 4397-Telco de 23 de septiembre del 2011 que busca evitar el comportamiento oportunista de los clientes de poder portarse teniendo saldo pendiente en concepto de subsidio. No obstante, reiteramos nuestra posición anterior contenida en nota AG-1021-1 ljm de 22 de septiembre de 2011 que da respuesta a la nota No. DSAN-2275-11 S/ref con fecha 19 de septiembre de 2011 que solicita concepto favorable a Propuesta de modificación de la Resolución AN N° 3064- Telco de 11 de noviembre de 2009, mediante la cual se adopta el reglamento para la implementación de la portabilidad numérica en las redes fijas y móviles", en la que recomendábamos que haber cancelado el monto correspondiente a la adquisición del equipo terminal y/o del monto subsidiado del equipo terminal no fuese un requisito previo a la implementación de su solicitud de portabilidad numérica, y en tal sentido, apelamos a que se reevalúe esta recomendación como fórmula para profundizar la eficacia de la portabilidad en intensificar la competencia entre concesionarios móviles.



En relación a adicionar el literal C4 al numeral 6.4 1de la resolución AN N° 3064- Telco de 11 de noviembre de 2009, nos oponemos a que se establezca esta condición al sistema prepago móvil, por lo que no otorgamos concepto favorable a la misma.

Sobre la modificación del numeral 19.1 relativos a los deberes de clientes y/o usuarios sujetamos el concepto favorable a que se restrinja a redes móviles postpago.

Se otorga concepto favorable a la propuesta de modificación del numeral 20 sobre confidencialidad, toda vez que permitir que la entidad de referencia pueda los efectos únicos y exclusivos de operación y entrega de mensajes de texto internacionales (SMS y MMS), pueda intercambiar la información contenida en la base de datos con los proveedores de contenido internacionales y locales permite que los clientes portados puedan continuar teniendo acceso a estos servicios.

c) Directrices para comercializar televisores en Panamá

La ASEP emitió un proyecto de resolución con directrices para que los televisores que se comercialicen en la República de Panamá, cuenten con el sintonizador DVB-T incorporado y cumplan con las especificaciones técnicas mínimas adoptadas mediante resolución AN N° 3144-RTV de 11 de diciembre de 2009.

Las consideraciones de ACODECO fueron:

La resolución AN N° 3144-RTV de 11 de diciembre de 2009 establece las especificaciones técnicas mínimas que deben cumplir los receptores de televisión digital terrestre conforme al estándar DVB-T y lo proveedores o distribuidores que los comercializan. En esta resolución no se establece un término para prohibir la importación de televisores que no cumplan con las especificaciones técnicas, o un tiempo para prohibir la comercialización de televisores que no cumplan con las especificaciones, por lo cual se hace necesario establecer fechas tanto para la importación como para la comercialización. Estas fechas deben estar en armonía con el cronograma de implementación de la Televisión Digital en Panamá, es decir, la importación y comercialización de televisores debe estar ligada a la cobertura de la señal DVB-T, de esta forma la restricción de oferta que establece la resolución está en armonía con la demanda que se genera en la medida que se amplíe la cobertura con señal DVB-T.

ACODECO planteó prudente excepcionar la aplicación de la medida a zonas francas u otras áreas de la República que se encuentren reguladas por este tipo de regímenes especiales.

ACODECO planteó que la resolución debiera incluir de manera expresa que los agentes económicos o cualquiera que comercialice televisores tiene la obligación de informar (verbal y por escrito) si el televisor tiene o no la capacidad de recibir contenido bajo el estándar DVB-T, esto mientras no se haya alcanzado la fecha límite para la comercialización de televisores con el estándar DVB-T, de esta manera el consumidor puede valorar si adquiere o no el equipo, al igual que de primera mano conocer si el equipo cuenta con tales especificaciones.

F. CÁLCULO DE INCREMENTO DE PRECIOS DE LAS VIVIENDAS POR ALZA EN EL COSTO DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN

Se atendieron agentes económicos y consumidores en relación con la solicitud de validación de aumento en los costos de materiales de construcción. Se tramitaron expedientes que se generen por aumentos de costos de materiales de construcción. Desde el mes de noviembre de 2013, se participó en la confección del formulario para atender este tipo de solicitudes, a la fecha, se han dado atención a los consumidores que solicitan verificación de incrementos, revisión de notas de respuestas de los analistas, se actualiza el cuadro de estadísticas y manejo de expedientes y seguimiento a los términos de presentación de información por parte de las empresas y la entrega de notas a los consumidores.



En este periodo, la ACODECO modificó en 2 ocasiones el método para estimar el monto a incrementar en el precio de la vivienda por aumentos en los costos de materiales de la construcción. Se pasó de un método que prorrateaba el aumento en función de los metros habitables de la unidad de vivienda dentro del total de metros habitables del proyecto, a un método en el que se incorpora además el factor tiempo desde que se firma el contrato de promesa de compra venta.

La finalidad del método es que el aumento sea menor en los casos que la firma del contrato de promesa de compra venta se aproxime a la fecha hito de 80% de avance de obra del proyecto, toda vez que a esa fecha los costos adicionales pueden ser mejor estimados e incorporados al precio final de la vivienda.

G. INFORMES, NOTAS TÉCNICAS Y OTROS.

• PROCEDIMIENTO PARA PRÁCTICAS DE DILIGENCIA PROBATORIAS:

Desde el mes de diciembre de 2013 se está elaborando propuesta de procedimiento para la práctica de diligencia probatoria. Al mes de febrero 2014, el documento ha estado en constantes modificaciones a fin de mejorar su contenido y redacción. Una vez circulado a todo el personal que participa en diligencias de prácticas de pruebas para que emitiesen comentarios, actualmente se encuentra en etapa de ser aprobado por el Director Nacional de Libre Competencia.

• RESÚMEN DE ANÁLISIS FINANCIEROS

El número de casos analizados de descuentos a jubilados, historial de crédito y análisis comparativamente ha disminuido con respecto al periodo anterior para el periodo noviembre de 2013-octubre 2014. En general, el sector con más reclamos son los bancos, en cuanto a descuentos a jubilados. Preliminarmente, esta disminución puede responder a que los sectores de bancos y financieras han creado sus propios centros de atención al cliente

ANÁLISIS FINANCIEROS

SECTOR	AÑO	ANÁLISIS Nov. 2013 - Oct. 2014		JUBILADO Nov. 2013 - Oct. 2014		HISTORIAL DE CRÉDITO Nov. 2013 - Oct. 2014		Total	Participación %
		# de Casos	Participación %	# de Casos	Participación %	# de Casos	Participación %		
FINANCIERAS	2013	1	3	9	30	20	67	30	9
	2014	2	4	16	36	27	60	45	9
MUEBLERIAS	2013	4	80	1	20	0	0	5	1
	2014	1	14	0	0	6	86	7	1
BANCOS	2013	1	1	89	54	75	45	165	47
	2014	2	1	164	70	69	29	235	45
COOPERATIVAS	2013	0	0	8	67	4	33	12	3
	2014	0	0	1	13	7	88	8	2
OTROS	2013	14	11	76	61	35	28	125	36
	2014	7	5	99	68	39	27	145	28
INCREMENTO DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	2013	15	100	0	0	0	0	15	4
	2014	85	100	0	0	0	0	85	16
TOTAL SECTORES	2013	35	10	183	52	134	38	352	100
	2014	97	18	280	53	148	28	525	100

FUENTE: ACODECO

H. CONMEMORACIÓN DEL DÍA NACIONAL DE LA COMPETENCIA

• Primer Concurso de Videos Promoviendo la Competencia

El 1ro de febrero de cada año se celebra en Panamá el Día Nacional de la Libre Competencia, según lo establecido en Decreto Ejecutivo No. 2 del 12 de enero de 2011.

Este año se celebró la fecha con un Concurso de Video alusivo a la competencia, dirigido a estudiantes de colegios y universidades públicas y privadas de todo el país. El objetivo fundamental de la iniciativa fue despertar el interés de los estudiantes para promover mediante un video de un máximo de 4 minutos que se alojaría en la página web de la ACODECO, la libre competencia en Panamá.

Los videos ganadores fueron escogidos por medio del link ACODECO RESUELVE de la página de Facebook de la Institución, en donde los 10 videos que tengan un mayor número de “ME GUSTA” fueron preseleccionados, para que un jurado eligiera los tres primeros lugares basados a su vez en el correcto manejo del mensaje, comprensión de la temática y creatividad de los videos. Diecisiete estudiantes mostraron su talento creativo y compartieron su visión sobre cómo promover la competencia. El concurso se desarrolló en un período de 2 meses y generó un tráfico en la página web de la ACODECO superior a las 45 mil visitas, lo que dejó en evidencia el alto potencial que tiene el internet para comunicarnos con los consumidores. Los ganadores del concurso fueron premiados con placas de reconocimiento y dinero en efectivo para el primer lugar, B/.1,500.00, segundo lugar: B/.750.00 y tercer lugar: B/.250.00.



Primer lugar: Julio César Loo (Universidad Santa María la Antigua de Panamá).

H. DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN DE PRECIOS Y VERIFICACIÓN

1) CANASTA BÁSICA FAMILIAR DE ALIMENTOS CBFA

Noviembre 2013 – Octubre 2014

Con el propósito de dar a conocer al consumidor la información de precios sobre los distintos bienes y servicios fundamentales para el consumo, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), realiza mensualmente un monitoreo de precios de los productos de la CBFA, cubriendo las siguientes áreas: Bella Vista, Bethania, Juan Díaz, Parque Lefevre, Pueblo Nuevo, San Francisco, San Miguelito, Santa Ana y Calidonia, Tocumen y 24 de Diciembre, La Chorrera y Arraiján. En dichas áreas se visitan un total de 60 supermercados, 30 minisúper y 15 abarroterías. En total 105 establecimientos.

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

Durante el periodo antes mencionado, se observaron disminuciones de precios, en productos tales como Arroz de Primera (5 libras) B/.0.50, Pan Molde (15-18 oz.) B/.0.28, Pollo Limpio (Libra) B/.0.10, Carne Molida de primera (libra) B/.0.77 y la Chuleta de Cerdo (libra) B/.0.64.

Los productos que registraron incrementos en los precios fueron, pescado corvina (libra) B/.0.72, el Azúcar (Libra) B/.0.06, Pan Flauta (libra) B/.0.05, Pescado Cojinúa (libra) 0.27 y la Bebida de Frutas (1/4 galón) B/.0.11.

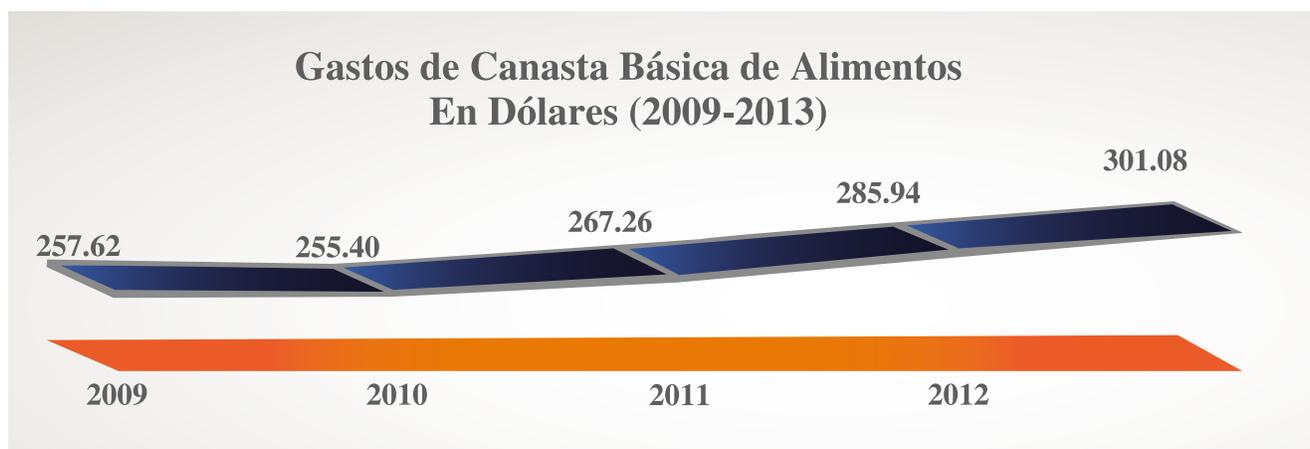
PRINCIPALES RUBROS QUE EXPLICARON LA VARIACIÓN EN EL COSTO DE LA CANASTA BÁSICA DE ALIMENTOS

EN EL MES DE OCTUBRE DE 2014 CON RESPECTO AL MES DE NOVIEMBRE DE 2013

Incremento (+)			Reducción (-)		
Producto	Presentación	Var. Precios	Producto	Presentación	Var. Precios
Pescado Corvina	454grs. (lb)	B/. 0.72	Arroz de Primera	2270 grs. (5 lbs.)	B/. 0.50
Azúcar	454grs. (lb)	B/. 0.06	Pan Molde	524.5 grs. (15 a 18 oz.)	B/. 0.28
Pan Flauta	454grs. (lb)	B/. 0.05	Pollo limpio	454 grs. (lb)	B/. 0.10
Pescado Cojinua	454grs. (lb)	B/. 0.27	Carne molida de primera	454 grs. (lb)	B/. 0.77
Bebida de Frutas	946 ml (1/4 gl.)	B/. 0.11	Chuleta de Cerdo	455 grs. (lb)	B/. 0.64

FUENTE: ACODECO

En lo que respecta al Costo Total de la Canasta Básica de Alimentos se ha observado un incremento del 17% en el año 2013 al compararlo con el año 2009. El costo de la CBA para el año 2009 fue de B/.257.62 y en el año 2013 fue de B/.301.08 (ver gráfica).



FUENTE: ACODECO

2) COMBUSTIBLES

(Noviembre 2013 – Octubre 2014)

Los precios de los combustibles para el periodo correspondiente de noviembre 2013 a octubre 2014 han tenido una tendencia al alza, en los primeros 9 meses de este periodo, hasta el mes de junio 2014 y luego han mostrado una reducción en sus precios en los últimos 4 meses (julio a octubre 2014).

A continuación se presenta un análisis de la evolución de los precios toques del combustible en la provincia de Panamá, para los Distritos de Panamá y San Miguelito, para los meses en mención.

Para este periodo, el mes de noviembre del 2013 marcó el precio promedio más bajo en el litro de gasolina de 91 octanos a un precio promedio de B/. 0.96, el litro de gasolina de 95 octanos a un precio promedio de B/. 1.02 y Diesel Bajo en Azufre (Diesel 2D S 500) a un precio promedio de B/. 0.96 por litro.

El mes de junio 2014 reflejó el precio promedio más alto con el litro de gasolina de 91 octanos a un precio promedio de B/. 1.08, el litro de gasolina de 95 octanos a un precio promedio de B/. 1.14 y Diesel Bajo en Azufre (Diesel 2D S 500) a un precio promedio de B/. 0.98 por litro. A partir del mes de julio 2014 comienza una tendencia a la disminución en el precio de los combustibles, para el mes de septiembre 2014 la gasolina de 91 octanos

mostró un precio de B/1.01, la gasolina de 95 octanos en B/1.07, y para el mes de octubre 2014 la gasolina de 91 octanos reflejó un precio de B/0.96, su precio más bajo desde noviembre del 2013, en tanto la gasolina de 95 octanos un precio de B/1.02. Cabe destacar que **el precio promedio, comprendido entre los meses de noviembre 2013 a octubre 2014 de la gasolina de 91 octanos fue de B/. 1.03 y la de 95 octanos B/1.09.**

Para el caso del Diesel Bajo en Azufre (Diesel 2D S 500) la tendencia ha sido de estabilidad a partir del mes diciembre 2013 a junio 2014 en B/0.98 por litro, a excepción del mes de abril 2014 en donde bajó a 0.97, y a partir del mes de julio 2014 se ha dado una disminución hasta presentar un precio de B/0.90 por litro en octubre 2014. Para el periodo de noviembre 2013 a octubre 2014, **su precio promedio fue de B/. 0.97.**

A continuación la tabla de Precios de los derivados del petróleo de noviembre 2013 a octubre 2014.

PRECIO PROMEDIO MENSUAL DE ALGUNOS DERIVADOS DEL PETRÓLEO EN LOS DISTRITOS DE PANAMÁ Y SAN MIGUELITO, EN LAS PRINCIPALES ESTACIONES DE EXPENDIO DE COMBUSTIBLE: AÑO 2013 (Nov) - 2014 (Oct.)

Año/Mes	Gasolina 91 Octanos	Gasolina S/P 95 Octanos	Diesel Bajo en Azufre	Gas Licuado (LPG)
2013/11	0.96	1.02	0.96	0.79
2013/12	0.99	1.06	0.98	0.80
2014/01	1.01	1.08	0.98	0.83
2014/02	1.02	1.10	0.98	0.89
2014/03	1.04	1.12	0.98	0.79
2014/04	1.06	1.11	0.97	0.77
2014/05	1.07	1.13	0.98	0.79
2014/06	1.08	1.14	0.98	0.77
2014/07	1.08	1.13	0.97	0.78
2014/08	1.04	1.08	0.96	0.77
2014/09	1.01	1.07	0.94	0.77
2014/10	0.96	1.06	0.90	0.77

NOTA: A partir del mes de abril de 2013, el precio del combustible que era comercializado en galones pasa a comercializarse en litros

Miembro de CONCADECO; Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor.

FUENTE: ACODECO

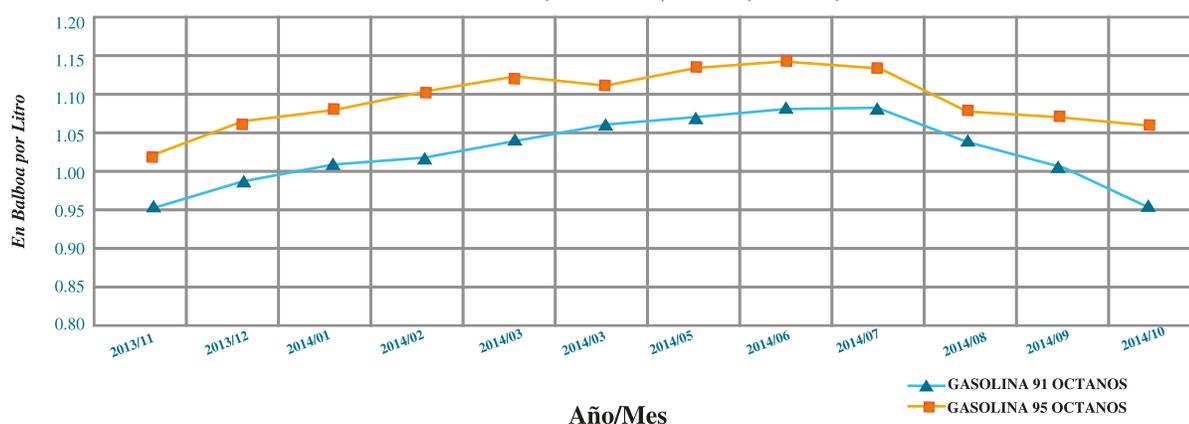
Adicional al monitoreo de precios de las gasolinas que se comercializan en nuestro país, DIPREV también encuesta el precio del Gas Licuado (LPG) y el mismo reflejó un incremento sostenido de precios durante los meses de noviembre 2013 a febrero 2014. A partir del mes de marzo 2014 se ha mostrado una fluctuación en los precios. Para este mes (marzo 2014) su precio fue de 0.79, para el mes de abril 2014 fue de 0.77. Luego para el mes de mayo 2014 fue de B/0.79, a partir del el mes de junio ha mantenido un precio de .

B/. 0.77, a excepción de julio 2014 donde incrementó a B/.0.78. El precio promedio entre los meses de noviembre 2013 a octubre 2014 fue de B/. 0.79.

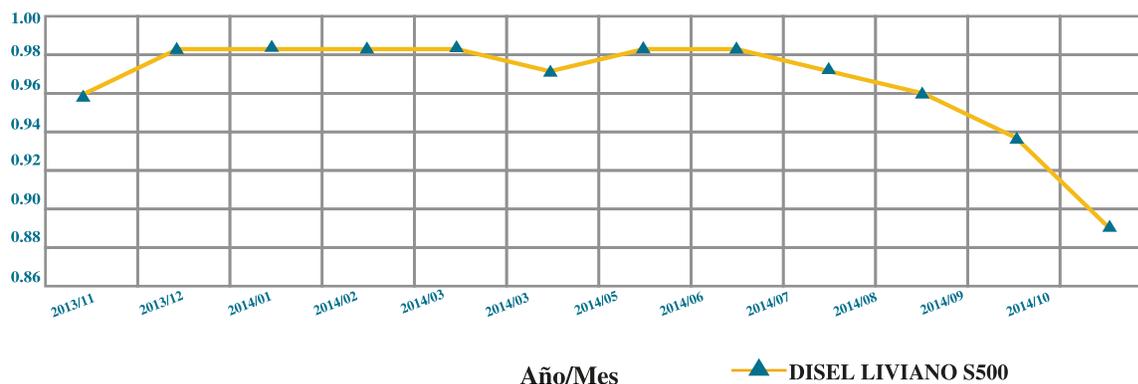
En la siguiente gráfica podemos apreciar el comportamiento para la Gasolina de 91 y 95 octanos en el periodo de noviembre 2013 y octubre 2014.

Igualmente en la siguiente gráfica observamos el comportamiento del diesel liviano bajo en azufre en el período de noviembre 2013 a octubre 2014.

PRECIO PROMEDIO MENSUAL AL CONSUMIDOR DE LAS GASOLINAS DE 91 Y 95 OCTANOS EN LOS DISTRITOS DE PANAMÁ Y SAN MIGUELITO Y SAN MIGUELITO: AÑO 2013 (Noviembre) - 2014 (Octubre)



PRECIO PROMEDIO MENSUAL AL CONSUMIDOR DEL DIESEL LIBIANO BAJO EN AZUFRE EN LOS DISTRITOS DE PANAMÁ Y SAN MIGUELITO Y SAN MIGUELITO: AÑO 2013 (Noviembre) - 2014 (Octubre)



3) OTRAS ENCUESTAS DE PRECIOS

El Departamento de Precios y Verificación (DIPREV) realiza diferentes encuestas de precios programadas en el año. En el periodo comprendido entre noviembre de 2013.

febrero de 2014 se levantaron 18 encuestas de productos de consumo masivo, a mencionar: aceite comestible, alimentos para niños, arroz empacado, café nacional e importado, carnes enlatadas, cremas alimenticias y maicenas, cremas para café, leche evaporada y pasteurizada, leche en polvo, leguminosas, mantequilla y margarina, pan, quesos, sal y azúcar, sopas deshidratadas, sodas, tortillas y huevos y suplementos alimenticios.

Adicionalmente se realizan encuestas periódicas tales como: la Canasta Básica de Alimento (CBA) y las Encuestas de Carnes y Hortalizas de forma mensual y la Canasta Popular del Ahorro (15 productos) semanalmente.

De igual manera se realizan Encuestas Especiales de acuerdo a la temporada: Canasta Navideña, Cursos de Verano y Encuestas de Uniformes Escolares, entre otras.

En cuanto a los resultados del monitoreo de precios de Uniformes Escolares que se hizo en el mes de febrero de 2014, antes de que se diera inicio al año escolar, presentamos a continuación, un análisis comparativo de precios según los resultados obtenidos en esta encuesta

Marca	Talla	Precio de venta al público (B/.) 2014	Precio de venta al público (B/.) 2013	Variación en B/.	Variación en %	Almacén (Precio de venta al público en Balboas)
Brittania	04 - 16	4.99	-	N.A.	N.A.	Super Centro El Fuerte
Darwin		3.49	3.49	0.00	0.00	Titán y El Chance
Durex (1)		4.99	4.99	0.00	0.00	El Costo, El Chance, Titán, Madison , El Campeón, Super Centro El Fuerte, La Onda.
Firelli (Blanca)		4.49	3.99	0.50	12.53	Madison y El Campeón
Govil		4.50	4.50	0.00	0.00	Almacén El Machetazo
Imagen School		2.99	2.99	0.00	0.00	Titán y El Chance
Jimi Jack		2.99	2.99	0.00	0.00	La Oca Loca
Kinos		3.99	3.49	0.50	14.33	Madison y El Campeón
Vidal		2.49	2.49	0.00	0.00	La Pantera Rosa
Leonel		04 - 20	3.99	3.99	0.00	0.00
Ronaldo	2.49		2.49	0.00	0.00	El Costo
Durex (1)	18 - 20	5.87	5.63	0.24	4.26	El Costo, El Chance, Titán, Madison , El Campeón, Super Centro El Fuerte, La Onda y Saray's
Firelli (Blanca)		4.99	4.99	0.00	0.00	Madison y El Campeón
Franco		-	3.99	N.A.	N.A.	El Costo
Govil		5.50	5.50	0.00	0.00	EL Machetazo
Imagen School		3.49	2.99	0.50	16.72	Titán y El Chance
Jimi Jack		3.99	3.99	0.00	0.00	La Oca Loca
Kinos (Celeste)		4.49	3.99	0.50	12.53	Madison y El Campeón
Vidal		2.99	2.99	0.00	0.00	La Pantera Rosa
Brittania	S, M, L, XL	6.99	6.99	0.00	0.00	El Costo, El Chance y Titán
Darwin		5.99	5.99	0.00	0.00	Titán y El Chance

En lo que respecta a los principales resultados, según último monitoreo de precios de las camisas escolares, realizado la última semana de enero de 2014, observamos un mercado bien abastecido, con variedad de marcas, calidades y precios. La mayoría mantienen el precio sin variación, en relación al año anterior. Sólo 4 aumentos por el orden de entre el 12.53 hasta 16.72%, o en términos absolutos B/.0.50 de aumento comparándolos con el 2013.

COMPARATIVO INTERANUAL DE ALGUNAS MARCAS DE FALDAS Y PANTALONES LARGOS (AZUL), OBTENIDOS EN DIVERSOS ALMACENES (CADENAS), DE LA CIUDAD DE PANAMÁ, DURANTE LA CUARTA SEMANA DE ENERO DE 2014

Marca	Talla	Precio en (B/.) 2014	Precio en (B/.) 2013	Variación B/.	Variación %	Almacén (Precio de venta al público en Balboas)
FALDAS DE PRIMARIA						
Franco		4.99	3.99	1.00	25.06	El Costo
Imagen School		3.99	3.99	0.00	0.00	El Chance y Titán
Best Way		4.99	-	N.A.	N.A.	El Fuerte
Darwin		4.99	4.99	0.00	0.00	El Chance y Titán
Durex		4.99	4.99	0.00	0.00	El Costo, El Chance, Titán, Madison , El Campeón, El Fuerte, La Onda, La Oca Loca
Escolar		2.99	2.99	0.00	0.00	Super Centro El Fuerte, La Onda.
Firelli		4.49	4.49	0.00	0.00	Madison y El Campeón
Kinos		3.99	3.99	0.00	0.00	Madison y El Campeón
Vidal		3.99	3.99	0.00	0.00	La Pantera Rosa
FALDAS DE SECUNDARIA						
Darwin	08 - 18	4.99	4.99	0.00	0.00	El Chance y Titán
Firelli		4.99	4.99	0.00	0.00	Madison y El Campeón
Imagen School		4.99	3.99	1.00	25.06	El Chance y Titán
Kinos		4.99	4.49	0.50	11.14	El Campeón y Madison Store
Durex (1)		5.99	5.62	0.37	6.58	El Costo, El Chance, Titán, El Campeón
Escolar		2.99	2.99	0.00	0.00	Super Centro El Fuerte
Franco		-	3.99	N.A.	N.A.	El Costo
Jimi Jack		-	5.99	N.A.	N.A.	La Oca Loca
Vidal		4.99	4.99	0.00	0.00	La Pantera Rosa
PANTALONES LARGOS						
Darwin	04 - 18	5.99	5.99	0.00	0.00	El Chance y Titán
Durex		6.99	6.99	0.00	0.00	El Costo, El Chance, Titán, Madison , El Campeón, Super Centro El Fuerte, La Onda, La Oca Loca.
Firelli		6.99	5.99	1.00	16.69	Madison y El Campeón
Franco		5.99	5.99	0.00	0.00	El Costo
Govil		8.95	8.95	0.00	0.00	Almacén El Machetazo
Imagen School		4.99	4.99	0.00	0.00	El Chance y Titán
Ronaldo		4.99	4.99	0.00	0.00	El Costo
Kinos		5.99	4.99	1.00	20.04	Madison y El Campeón
Brittania	28 - 40	7.99	7.99	0.00	0.00	El Costo, La Onda, La Oca Loca, El Campeón, El Fuerte, Madison Store, Titán y El Chance
Franco	28 - 40	6.99	6.99	0.00	0.00	El Costo
Govil		10.95	10.95	0.00	0.00	El Machetazo
Imagen School		5.99	5.99	0.00	0.00	El Chance y Titán
Firelli		7.99	6.99	1.00	14.31	Madison y El Campeón

NOTA: La presente recopilación de datos refleja únicamente el precio de venta al público, no así la calidad del producto ni el servicio que presta cada establecimiento comercial.

Todo producto (camisas, pantalones, faldas, útiles, zapatos, textos escolares), se encuentran exentos del impuesto ITBMS ó 7%.

(-) No había el producto ni precio

N.A.: No Aplica

(1) Precio Promedio 2013

FUENTE: ACODECO. Miembro de CONCADECO (Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor).

En cuanto a las faldas y pantalones el comportamiento es similar al de las camisas escolares, la mayoría presenta precios sin variación y solamente 4 marcas de faldas y 2 de pantalones aumentaron. Los incrementos están entre B/.0.37 y B/.1.00, en relación al año anterior.

Otros de los monitoreos de precios que realiza el Departamento de Información de Precios y Verificación (DIPREV) y cuyos resultados ponemos al alcance tanto de los consumidores como de los agentes económicos es la Encuesta Mensual de Materiales de Construcción, Plomería y Electricidad, cuyo principal producto es el cemento, el cual aumentó un 5% hasta abril de 2014 para situarse entre B/.9.73 (Bayano) y B/.9.75 (Argos) en promedio y hasta B/.10.00 el precio máximo encontrado en nuestro monitoreo de abril pasado. La barra de acero deformada de ½" (tramo de 20') aumentó 3.41%. Por otro lado las carriolas No.4 y 6 bajaron un punto porcentual su precio y la barra de acero de ¼ bajó 7.21%.

**PRECIOS PROMEDIOS, MÍNIMOS Y MÁXIMOS DE ALGUNOS MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN
DICIEMBRE DE 2013 VS ABRIL DE 2014**

Detalle	Diciembre 2013			Abril 2014			Variación % Precio Promedio
	Precio Promedio	Precio Mínimo	Precio Máximo	Precio Promedio	Precio Mínimo	Precio Máximo	
Cemento gris Bayano saco con 94 lbs	9.30	8.95	9.85	9.75	9.50	10.00	4.84
Cemento gris Argos saco con 94 lbs	9.26	8.95	9.85	9.73	9.50	10.00	5.08
Cemento gris suelto la libra	0.16	0.10	0.20	0.19	0.13	0.25	18.75
Arena la yarda 3 total de bolsa	37.30	24.65	51.00	37.12	24.65	51.00	-0.48
Piedra No 4 la yarda 3 total de bolsa	34.96	18.00	51.00	35.43	18.00	51.00	1.34
Capa base la bolsa	0.79	0.60	1.15	0.81	0.60	1.15	2.53
bloque No 4	0.70	0.56	0.92	0.74	0.56	0.92	5.71
Bloque No 6 cada uno	0.80	0.66	0.99	0.84	0.65	0.99	5.00
Bloque ornamental cada uno	0.75	0.65	0.98	0.79	0.65	1.37	5.33
Tinas para lavar doble cada una	25.97	12.00	33.95	26.91	22.00	33.95	3.62
Tinas para lavar sencillas cada una	15.44	11.00	21.42	15.61	11.00	21.42	1.10
Carriola No 3 calibre 16 el pie	0.84	0.69	1.00	0.84	0.69	1.00	0.00
Carriola No 4 calibre 16 el pie	1.00	0.80	1.45	0.99	0.80	1.30	-1.00
Carriola No 6 calibre 16 el pie	1.29	1.00	1.50	1.28	0.90	1.50	-0.78
Tornillo 2 para zinc cada uno	0.06	0.05	0.10	0.06	0.05	0.10	0.00
Zinc No 26 esmaltado el pie	2.50	2.00	2.95	2.49	2.21	2.95	-0.40
Zinc No 26 galvanizado el pie	1.91	1.25	2.25	1.93	1.60	2.25	1.05
Clavos de alambre No 2, 3, 4 la libra	1.10	0.87	1.55	1.10	0.90	1.55	0.00
Clavos de acero No 2, 3, 4 la libra	1.48	1.08	2.50	1.44	1.15	1.75	-2.70
Barra de acero 1/4 tramo de 20	2.22	1.41	6.50	2.06	1.45	2.95	-7.21
Barra de acero 3/8 corrugada tramo de 20	6.01	4.38	9.25	5.75	4.38	8.50	-4.33
Barra de acero 1/2 deformada tramo de 20	8.81	6.00	14.50	9.11	7.80	14.50	3.41
Barra de acero 5/8 corrugada tramo de 30	13.97	1.00	18.00	14.20	12.20	17.50	1.65
Alambre dulce la libra	1.02	0.75	1.25	1.01	0.75	1.25	-0.98
Puerta de Plywood 2 x 7 cada una	26.82	22.95	29.95	27.07	22.95	29.95	0.93
Puerta de Plywood 3 x 7 cada una	28.51	23.95	35.95	29.46	23.95	35.95	3.33

FUENTE: ACODECO

4) PUBLICACIÓN DE SUPLEMENTO, SEGÚN ARTÍCULO No. 38 DE LA LEY 81 DE 2009

Tasas Promedio de Interés Nominal Anual más bajas y más altas, de algunas Tarjetas de Crédito, según Tipo de Tarjeta y Entidad Emisora: Mayo 2014

Tipo de Tarjeta	Tasas Promedio de Interés más Bajas		Tasas Promedio de Interés más Altas	
	Entidad Bancaria	%	Entidad Bancaria	%
Visa Cash Back Clásica o Tradicional	Banco Nacional de Panamá	16.00	Banistmo	26.99
Visa Clásica	Towerbank	15.00	Banistmo	25.50
Visa o MC Empresarial o Corporativa	Banco Lafise Panamá, S.A.	9.00	BAC International Bank	20.88
Visa Dorada, Oro o Gold	Towerbank	13.00	Banistmo	22.50
Visa Platino o Platinum	Coop. S/M Profesionales, R.L.	7.50	Banistmo	19.50
Master Card Clásica, Esencial o Standard	Coop. S/M Profesionales, R.L.	13.50	Banistmo	25.50
Master Card Dorada, Oro, Gold.	Coop. S/M Profesionales, R.L.	13.50	Banistmo	22.50

Nota: Existen otros productos con atractivas tasas de interés y condiciones particulares. Cada usuario debe considerar los demás cargos, beneficios y características propias del producto que le ofrece la entidad emisora para tomar la mejor decisión al momento de adquirir su tarjeta.

El comportamiento de las tasas de interés y costos por anualidad más bajas y más altas se mantienen relativamente estables en la mayoría de los emisores informantes, quienes en cumplimiento del artículo 38 de la Ley 81 de 2009, reportaron sus datos para el período comprendido entre febrero y mayo de 2014, en términos generales, muy similares a las del trimestre anterior. Sin embargo observamos aumento de 2.5 puntos porcentuales en la tasa promedio de las VISAS CLÁSICA Y DORADA de Towerbank, aunque siguen siendo las más bajas del mercado en su categoría. Banistmo y BAC International Bank aparecen con las tasas promedio más altas para el período mencionado

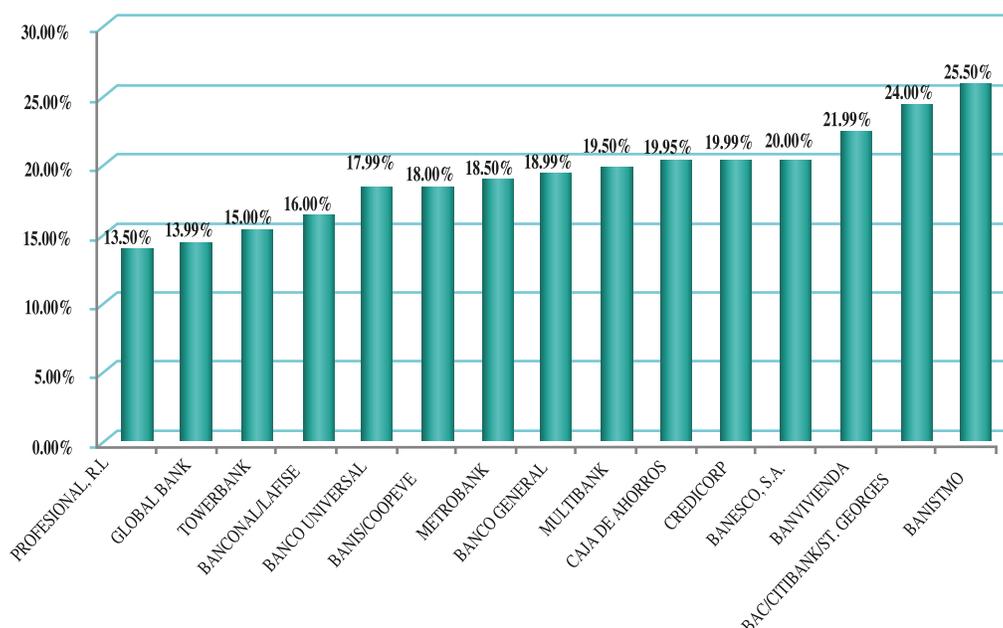
**ANÁLISIS DE TASA PROMEDIO DE INTERÉS NOMINAL ANUAL (NOVIEMBRE 2013 - MAYO 2014)
TIPO DE TARJETA: VISA CLÁSICA**

Banco	nov-13	feb-14	may-14	Variación Nov-May '14
	tasa de "i" nominal anual			%
TOWERBANK INTERNATIONAL, INC.	12.50%	12.50%	15.00%	20.00%
BANCO CITIBANK (PANAMA), S.A.	21.00%	23.00%	24.00%	14.29%
BANCO PANAMEÑO DE LA VIVIENDA	19.99%	19.99%	21.99%	10.01%
COOPERATIVA DE S/M Profesionales, R.L	13.50%	13.50%	13.50%	0.00%
GLOBAL BANK CORPORATION	13.99%	13.99%	13.99%	0.00%
BANCO LAFISE PANAMA, S.A.	16.00%	16.00%	16.00%	0.00%
BANCO NACIONAL DE PANAMA	16.00%	16.00%	16.00%	0.00%
BANCO UNIVERSAL, S.A.	17.99%	17.99%	17.99%	0.00%
BANISI S.A.	18.00%	18.00%	18.00%	0.00%
COOPERATIVA DE S/M COOPEVE, R.L.	18.00%	18.00%	18.00%	0.00%
METROBANK, S. A.	18.50%	18.50%	18.50%	0.00%
BANCO GENERAL, S.A.	18.99%	18.99%	18.99%	0.00%
MULTIBANK, INC.	19.50%	19.50%	19.50%	0.00%
CAJA DE AHORROS	19.95%	19.95%	19.95%	0.00%
CREDICORP BANK S.A.	19.99%	19.99%	19.99%	0.00%
BANESCO, S.A.	20.00%	20.00%	20.00%	0.00%
BAC INTERNATIONAL BANK, INC.	24.00%	24.00%	24.00%	0.00%
ST. GEORGES BANK & COMPANY, INC.	24.00%	24.00%	24.00%	0.00%
BANISTMO, S.A.	25.50%	25.50%	25.50%	0.00%
Promedio de la Tasa de Interés en el Mercado Local	18.81%	18.92%	19.21%	2.10%

FUENTE: ACODECO

Las tasas promedio se mantienen estables en la mayoría de las tarjetas VISA CLÁSICA durante el semestre comprendido entre noviembre de 2013 y mayo de 2014. Notamos un aumento de 2.5 puntos porcentuales en la tarjeta de Towerbank International Inc. (20% de incremento), así como de 3 puntos porcentuales o el 14.29% en la emitida por BANCO CITIBANK (PANAMA), S.A. y 2 puntos en la tarjeta de Banvivienda (10%). En promedio el mercado de la VISA CLÁSICA aumentó 0.4 punto porcentual ó 2.1%.

PROMEDIO NOMINAL ANUAL, VISA CLÁSICA, POR AGENTE ECONÓMICO:MAYO 2014



5) CANASTA BÁSICA DE MEDICAMENTOS (CABAMED)

Atendiendo el objetivo primordial de la CABAMED, orientar a los consumidores y que puedan ver las diferencias de precios que existen actualmente entre los medicamentos innovadores en su momento y los medicamentos genéricos, ACODECO realiza mensualmente, desde el mes de septiembre de 2013, encuestas a 50 farmacias en los Distritos de Panamá, San Miguelito, La Chorrera y Arraiján.

Como resultado de este esfuerzo, hemos observado reducciones importantes en los precios de algunos de estos medicamentos. Tal es el caso de las tabletas de 200 mg de Albendazol del Laboratorio GSK la cual en septiembre de 2013, tenía un precio promedio de B/.1.05 y en septiembre de 2014 bajó -4.00 %, al registrar un precio promedio de B/.1.01. Así mismo, Clotrimazol crema tópica 1%, tubo 15-20 gr del Laboratorio Bayer cuyo precio promedio fue de B/.4.83 en septiembre de 2013, bajó B/.0.11 registrando un precio promedio para septiembre 2014 de B/.4.72.

En cuanto a los medicamentos genéricos, también se reflejaron disminuciones en el mismo período. Y lo más importante que queremos resaltar es el hecho de las variaciones que se han dado, producto de la competencia que hemos encontrado entre las diferentes marcas de genéricos durante el período de vigencia de la CABAMED. Por ejemplo, a Ceftriaxona Sódica (1 gramo I.M. vial) de Normon, presentó como precio mínimo B/.6.53 en septiembre de 2013 y para septiembre de 2014, este mismo principio activo, pero del Laboratorio Pisa tenía un precio mínimo de B/.3.80, reflejando una disminución de -42%, representando un ahorro de -B/.2.73 por vial. Un caso similar, y que se dio en este mismo período fue en las tabletas de Amlodipina de 5 mg ya que en septiembre de 2013 la Amlodipina de Normon tenía un precio mínimo de B/.0.48 y en septiembre de 2014 la más económica fue la Amlodipina de Cipla en B/.0.40 reflejando una variación porcentual de -20% (-B/.0.08).

Otro aspecto importante a destacar del período analizado es que las diferencias porcentuales más altas entre el precio promedio del Medicamento de Referencia (MR) vs el precio más bajo del Medicamento Genérico (MG) se da en medicamentos intercambiables; es decir, que tanto el MR como el MG han pasado por las mismas pruebas y estudios que garantizan su eficacia.

Para septiembre de 2014 la diferencia de precio más alta se dio en el medicamento Enalapril Tabletado de 20 mg con un 831%. Este principio activo tuvo un precio promedio en el Medicamento de Referencia de B/.1.49 (Renitec del Laboratorio MSD) y el precio mínimo del Medicamento Genérico fue de B/.0.16 (Laboratorio Normon).

hicieron 6,959 consultas a este link. Durante el mismo periodo, se hicieron 519 verificaciones a distintas farmacias privadas de los Distritos de Panamá y San Miguelito, tal como se detalla en el siguiente cuadro. De este total, 161 fueron verificaciones docentes y al resto de los agentes económicos se verificó la concordancia entre el precio anunciado en el Afiche vs el precio cobrado en caja, encontrado 7 anomalías en este renglón. También se levantaron 2 actas con anomalías por la falta de Afiche a la Vista y 1 acta por errores al llenar el Afiche de la Cabamed. Estas últimas 3 actas fueron remitidas a la Dirección de Farmacias y Drogas (MINSa) ente facultado para sancionar dichas anomalías.

AUTORIDAD DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
DIRECCIÓN NACIONAL DE LIBRE COMPETENCIA
Departamento de Información de Precios y Verificación
Estadística de la CABAMED

DETALLE	2013 ⁽¹⁾	41640	41671	41699	41730	41760	41791	41821	41852	41883	41913	TOTAL
Entrega de Afiches CABAMED en ACODECO	452	81	57	61	105	72	66	61	91	72	76	1194
Consultas en la página web. (link CABAMED) *	2148	413	384	332	407	463	499	1590	356	367	503	7462
Descargas del Afiche desde la página web ACODECO	907	232	187	24	343	418	439	1361	161	207	257	4536
Número de farmacias encuestadas para publicación	191	50	50	50	50	50	50	50	50	50	83	724
Verificaciones (Visitas Agentes Económicos)	356	-	45	21	34	25	38	0	0	0	0	519
Actas sin anomalías (Caso 1)	17	-	33	1	9	19	34	0	0	0	0	113
Actas levantadas por falta de Afiche a la Vista (Caso 2)	0	-	-	-	-	-	2	0	0	0	0	2
Actas levantadas por anomalías al llenar el formulario (Caso 3-7)	0	-	-	-	-	-	1	0	0	0	0	1
Actas levantadas por información no veraz (Diferencia entre el precio anunciado vs el precio en caja) (Caso 8)												

Nota: Para el mes de septiembre las descargas se empezaron a contabilizar a partir del 12 de septiembre (1) Incluye los meses de noviembre y diciembre 2013.

Para el mes de marzo se presente un inconveniente con el archivo y solo se contabilizaron las descargas de los últimos 4 días.

A partir del mes de octubre 2014 se incorporan 33 farmacias correspondiente al resto de las Provincias.

Fuente: ACODECO, Miembro del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO)

6) TABLERO DE PRECIOS EN EL MERCADO DEL MARISCO

El Departamento de Información de Precios y Verificación, DIPREV, estuvo presente en el Mercado del Marisco durante la temporada de Cuaresma, todos los viernes, a partir del 7 de marzo hasta el miércoles 16 de abril, monitoreando el movimiento de los precios e informando a los consumidores, mediante un Tablero de Precios, ubicado en la entrada principal del Mercado, los precios más bajos, según variedad de pescados y mariscos.

Se actualizaban los precios cada hora (6:15 a.m., 7:15 a.m. y 8:15 a.m.) y adicional a mostrar los precios al público presente, se capturaba la información en el área y se remitía vía correo electrónico a la oficina de DIPREV, para la preparación de los cuadros estadísticos con el comportamiento de precios semana a semana y proporcionarlo al Departamento de Relaciones Públicas para su divulgación.



Visita de funcionarios de Acodeco a Mercado del Marisco

COMPARACIÓN DE PRECIOS AL CONSUMIDOR DE PESCADO Y MARISCO OBTENIDOS EN DIFERENTES BANCOS DEL MERCADO DEL MARISCO. 2014

VARIEDAD	PRECIO POR LIBRA EN BALBOAS			
	7 de marzo de 2014	16 de abril 2014	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Pargo Rojo/Grande	2.57	3.61	1.04	40.28
Pargo Rojo/Mediano	2.59	3.68	1.09	41.96
Cojinúa	1.83	2.91	1.08	59.22
Filete de Corvina	3.42	3.93	0.51	14.93
Camarón Rojo	6.50	5.28	-1.22	-18.78
Langostino Grande	8.22	7.48	-0.74	-9.05

FUENTE: ACODECO

En el cuadro anterior se observa, que en efecto se da una variación de precios a la alza en algunos productos a medida que se acerca la fecha de conmemoración del Viernes Santo. Podemos apreciar por ejemplo en la variedad Pescado, el Cojinúa, presentó un incremento de precio de un 59.22% y el Pargo Rojo mediano mostró un incremento de 41.96%, comparando la primera y última fecha del monitoreo. Sin embargo, para la variedad Marisco, en el caso del Camarón Rojo éste mostró una disminución de 18.78% en el mismo período.

En este Operativo del Mercado del Marisco participaron 16 funcionarios del Departamento de DIPREV.

V. OFICINA DE ASESORÍA LEGAL

A. CONSEJO ASESOR

Por disposición legal (artículo 101 de la ley 45 del 2007), se crea el Consejo Asesor de la ACODECO, con la finalidad de ser un órgano asesor y de asistencia. Los miembros del Consejo Asesor lo conforman: El Ministro de Comercio e Industrias o quien él designe; el Ministro de Economía y Finanzas o quien él designe; el Ministro de Salud o quien él designe; un representante del consejo consultivo de las asociaciones de consumidores; un representante de los gremios o asociaciones de la empresarios, comerciantes y/o industriales.

Por Acuerdo del propio Consejo Asesor se dictó un reglamento interno que establece que dicho organismo se reunirá con una periodicidad de cada cuatro (4) meses, es decir tres (3) veces al año, de manera tal que puedan tener una avance cuatrimestral de la gestión de la ACODECO.

El 17 de diciembre del 2013 se celebró el III Consejo Asesor del año 2013, en el cual participó el Ministro de Comercio e Industrias, Lic. Ricardo Quijano, en calidad de Presidente del Consejo Asesor; un representante del Ministerio de Salud, un representante del Ministerio de Economía y Finanzas, un representante del sector privado y un representante de la Asociación de Consumidores y el Administrador de ACODECO como Secretario Ejecutivo, con derecho a voz pero no a voto. Los temas tratados en dicha reunión fueron los siguientes:

a. En materia de Protección al Consumidor:

- Resultado de la gestión anual de la Dirección de Protección al Consumidor.
- Operativo del día denominado “Black Fridays”.
- Operativo de Navidad.
- Avances en materia de gestión de calidad en la atención al usuario de ACODECO.
- Actividades de la Presidencia de Panamá a cargo de la International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN).

b. Informe anual de la gestión de la Dirección de Libre Competencia.

c. Avances del Borrador de reforma de la Ley 45 del 2007.

d. Reglamentación de Arbitraje.

B. SUSPENSIÓN DE LOS AUMENTOS DE LAS ESCUELAS PARTICULARES.

Instituto Italiano Enrico Fermi

La ACODECO hizo valer los derechos de los consumidores al dirigir sus esfuerzos contra los abusos por parte de algunos propietarios de colegios particulares que se resisten a cumplir con lo establecido en la Ley, al tiempo que éstos aumentan la matrícula y/o las mensualidades sin realizar las coordinaciones previas con sus respectivas asociaciones de padres de familia o el Ministerio de Educación. Por este motivo, se notificaron las escuelas denunciadas, se suspendió el cobro del aumento de matrículas y/o mensualidades, mismos que en algunos casos oscilan entre los B/.10.00 y B/.150.00 mensuales. Los centros educativos a los cuales se les suspendió el aumento de matrícula y/o mensualidad incluyen Panamerican School, Instituto Enrico Fermi, Saint Anthony School, Colegio Saint George, Colegio Bilingüe de Cerro Viento, Colegio el Buen Pastor, Colegio Nuestra Señora de Bethlem, Escuela Rayito de Luz, Centro Educativo Bilingüe Kid's, Colegio Adventista Metropolitano, Academia Cristiana de Panamá, Colegio Bilingüe Emanuel, The Preparatory School, PanamaSchool, Colegio Emanuel (Regional Panamá Oeste). De los colegios anteriores, Panamerican School, Colegio Bilingüe Cerro Viento, Colegio Adventista Metropolitano aportaron una coordinación posterior y, en cuanto a ellos, se levantó la medida de suspensión. Demandados y suspendidos los aumentos se encuentran el Instituto Italiano Enrico Fermi, Saint Anthony Chol, Nuestra Señora de Bethlem, Escuela Rayito de Luz, Centro Educativo Bilingüe Kid's, Academia Cristiana de Panamá, Colegio Bilingüe Emanuel, The Preparatory School, Panamá School, Colegio Emanuel (Regional Panamá Oeste).

El Colegio El Buen Pastor (este último se acogió a lo dictaminado por la ACODECO y decidió no proceder con el aumento del año en curso).

C. RESOLUCIONES DE ASIGNACIÓN DE FONDOS A LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES PARA LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS EDUCATIVOS

En los primeros meses del año se cumplió con lo dispuesto en la Ley 45 del 2007, en la cual se establece que “la Autoridad..., además de las asignaciones correspondientes para cubrir el costo de sus campañas de divulgación a favor de los consumidores, incluirá, en calidad de transferencia a las asociaciones de consumidores debidamente constituidas y reconocidas por las entidades correspondientes una suma total que en ningún caso excederá el diez por ciento (10%) de su presupuesto de divulgación y publicidad”.

Actualmente existen siete (7) asociaciones de consumidores registradas ante la ACODECO, de ellas tres (3) optaron por solicitar la transferencia de fondos para el financiamiento de la ejecución de sus proyectos educativos de divulgación durante el año fiscal 2014. Las asociaciones de consumidores que solicitaron las transferencias de fondos son: la Unión Nacional de Consumidores y Usuarios (UNCUREPA), Instituto de Derecho de los Consumidores (IPADECU) y el Instituto de Estudios y Defensa del Consumidor (INDECON), y una vez cumplida con la documentación requerida por la Autoridad, cada una recibió la suma de OCHO MIL QUINIENTOS SETENTA Y UN BALBOAS CON 43/100 (B/.8,571.43).

Las asociaciones de consumidores que solicitaron la Ampliación del Proyecto Desarrollo Educativo Integral son: la Unión Nacional de Consumidores y Usuarios (UNCUREPA), Instituto de Derecho de los Consumidores (IPADECU) y el Instituto de Estudios y Defensa del Consumidor (INDECON), y una vez cumplida con la documentación requerida por la Autoridad, cada una recibió la suma de DIEZ MIL BALBOAS CON 00/100 (B/.10,000.00).

Estos recursos son relevantes para los consumidores, ya que toda inversión que se brinde en educación, será la base para la mejor defensa de los derechos de los consumidores, es por ello que ACODECO fomenta y promueve a las Asociaciones de Consumidores.

D. ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN DIARIA

En el curso de las gestiones diarias, la Oficina de Asesoría Legal tiene varias funciones, unas que por su continuidad y cotidianidad pueden ser reflejadas a través de datos estadísticos y otras no, pero que en su conjunto forman parte del trabajo diario que realiza la Oficina. Como tareas frecuentes podemos mencionar: la revisión de leyes en Gaceta Oficial; la compilación de las sentencias de los Tribunales de Comercio y de Sala Tercera que tienen que ver con demandas interpuestas por ACODECO; el seguimiento de los proyectos de ley que tienen que ver con las labores de la institución; la confección de reglamentos y criterios institucionales que sirvan de proyección a la institución y participación en reuniones de seguimiento y atención a consumidores y usuarios del sistema; y la revisión de todos los temas relacionados con la Dirección de Libre Competencia.

No obstante existen otras funciones habituales que por su frecuencia sí se deben consignar en nuestra base de datos estadísticos, estas funciones tienen que ver con los siguientes temas: las consultas que absolvemos a los consumidores y agentes económicos, que acuden a la ACODECO en busca de un sustento legal para alguna de sus actuaciones; la confección de contratos; la revisión de los expedientes de Defensoría de Oficio; la revisión temporal de expedientes de segunda instancia, entre otras actuaciones. Adjuntamos cuadro estadístico que refleja esta actuación en cifras:

ACTIVIDADES EN ASESORÍA LEGAL

DETALLES	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	TOTAL
Consultas Escritas	9	7	7	6	3	3	1	4	11	7	5	1	64
Consultas telefónicas	20	18	22	20	17	27	21	39	30	14	24	26	278
Consultas vía e-mail	11	10	12	11	4	7	16	3	10	4	1	2	91
Consultas personales	12	18	16	18	8	19	25	12	14	10	15	13	180
Contratos	x	x	17	2	2	3	1	2	3	2	x	x	32
Adendas	x	x	x	1	x	1	x	x	x	1	x	x	3
Informe de Conducta	x	x	4	6	x	x	x	x	x	1	x	2	13
Demanda de Colegios	x	x	3	x	x	1	3	5	1	x	x	2	15
Exp. de Defensoría de Oficios	7	10	18	12	2	4	8	21	15	8	7	7	119
Exp. de 2da. Instancia	x	71	318	109	x	x	x	38	380	144	x	x	1060

OTRAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS



VI. OTRAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

A. SECRETARÍA GENERAL

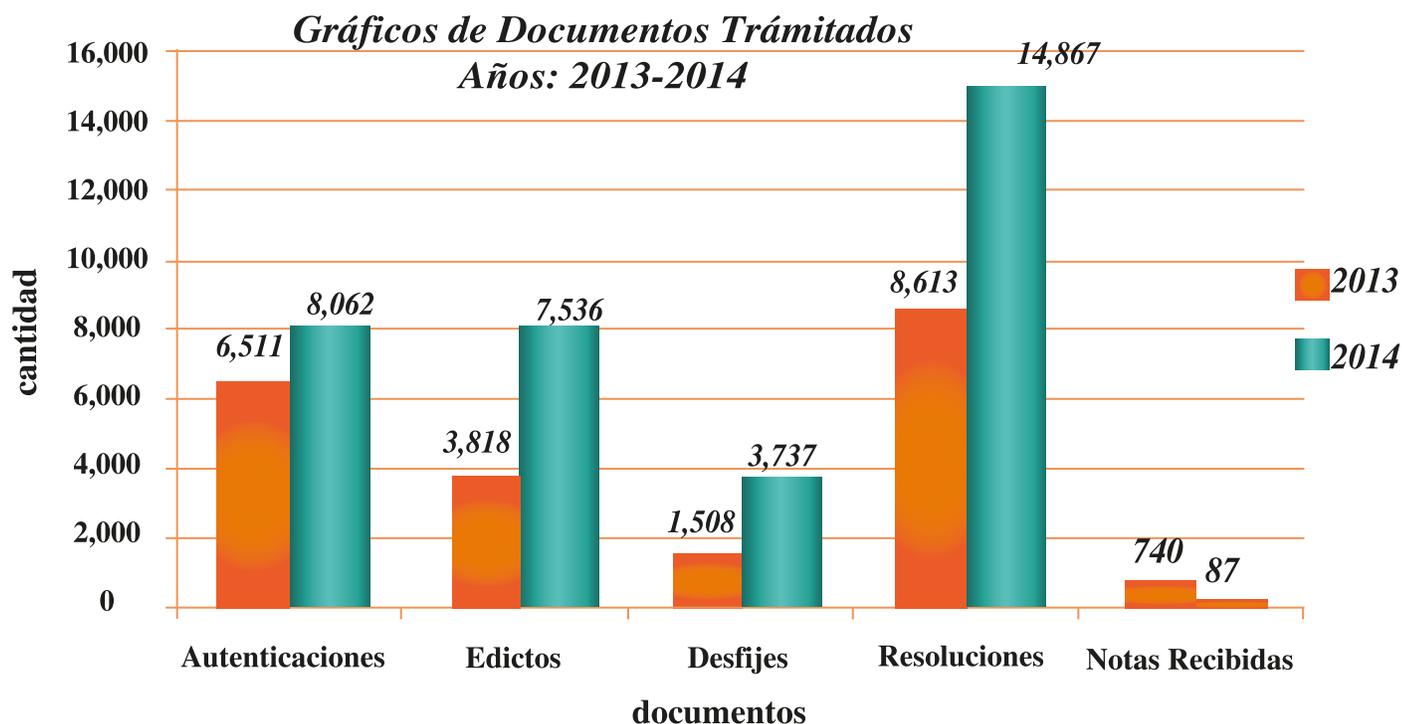
Tiene como objetivo principal “colaborar con las principales autoridades institucionales en la coordinación, seguimiento y evaluación de los asuntos técnicos, administrativos y programáticos que formen parte de los objetivos de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia”.

- Confeccionar con la colaboración de los directores y jefes de departamentos informes que sean requeridos por el Administrador.
- Mantener y facilitar las relaciones de tipo interno y externo que sean necesarias para la buena marcha de la institución.
- Ordenar y aprobar el plan de divulgación y publicidad de la entidad.
- Mantener el registro actualizado de todos los edictos que se han firmado en la unidad.
- Firmar y autenticar aquellos documentos y circulares que sean autorizados por el Administrador y/o relacionados con el manejo administrativo de la institución.
- Manejo de toda la correspondencia dirigida a Secretaría General, ya sea de fuente interna o externa.
- Refrendar las Resoluciones de Primera y Segunda Instancia que se expiden.
- La Secretaría General desarrolla sus objetivos y funciones a través de tareas estrechamente coordinadas entre cada uno de los funcionarios que la componen.

CUADRO DE DOCUMENTOS TRÁMITADOS EN SECRETARIA GENERAL
Años: 2013-2014

Documentos	Años	
	2013	2014
Autenticaciones	6,511	8,062
Edictos	3,818	7,536
Desfijes	1,508	3,737
Resoluciones	8,613	14,867
Notas Recibidas	740	87

FUENTE: ACODECO



B. JUZGADO EJECUTOR

El Juzgado Ejecutor de la ACODECO se encarga de ejercer la jurisdicción coactiva, sobre las multas impuestas a los agentes económicos que han incurrido en las normas de libre competencia y / o de protección al consumidor, que no hayan sido canceladas dentro del término de diez días hábiles, contados a partir de la ejecutoría de la resolución que impuso la multa o la sanción correspondiente.

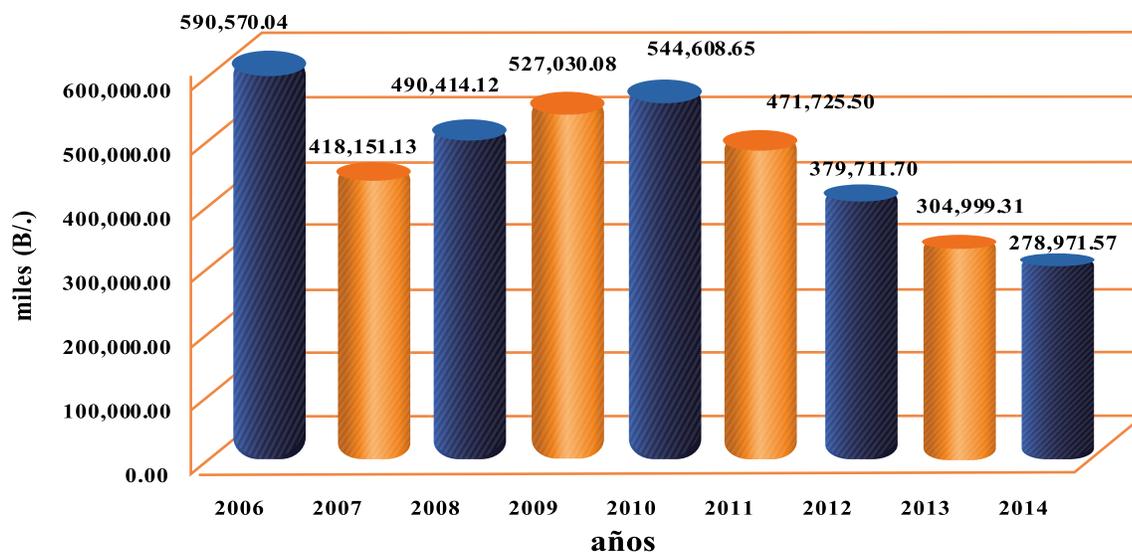
Base Legal

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 y su fundamento legal se encuentra en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, Artículo 86, numeral 17 y Artículo 107.

Logros más significativos del Juzgado Ejecutor:

Durante el año 2013, el equipo del Juzgado Ejecutor, contribuyó con el logro de los principales objetivos institucionales, aumentando la eficiencia en el desempeño de sus labores, implementando las directrices emanadas del Administrador General y cumpliendo nuestra misión, que es la de velar por el bienestar del país y defender los derechos de los consumidores, así como también la de fomentar una cultura económica, basada en la Institucionalidad, Equidad y Transparencia, y el marco de la Política de Calidad diseñada por la alta dirección.

Gráfico de Recaudaciones
Años: 2006 2014



Desde el mes de julio del año 2006, a octubre de 2014, el Juzgado Ejecutor de la ACODECO, ha recaudado la suma de B/.4,006,182.10, siendo el año de mayor recuperación el 2006, con B/.590,570.04 y el de menor el año 2013, con la suma de B/.304,999.31. Durante el 2014 las recaudaciones hasta el mes de octubre ascienden a la suma de B/ 278,971.57.

RELACIÓN ANUAL DE EXPEDIENTES INGRESADOS Y LA RECAUDACIÓN

Años: 2006-2014

Años	Cantidad de Expedientes	Cuantía de Multas
2006	200	590,570.04
2007	1150	418,151.13
2008	791	490,414.12
2009	1466	527,030.08
2010	1891	544,608.65
2011	1385	471,725.50
2012	1019	379,711.70
2013	1220	304,999.31
2014	1499	278,971.57

FUENTE: ACODECO

El año de mayor ingreso de expedientes fue el 2010, seguido del 2014 y el 2009. En este orden las mayores recaudaciones fueron en el 2006, el 2010 y el 2009, lo que parece coincidir con la relación mayor ingreso de expedientes = mayor recaudación, a excepción del primer año (2006) en el que el impulso en las sumas recaudadas provinieron de multas impuestas por la Dirección Nacional de Libre Competencia, en cuyo periodo el ingreso de expedientes fue sólo de 200 casos.

Si bien en los años 2012 y 2013, la cantidad de expedientes ingresados respectivamente fueron 1,019 y 1,220, las recaudaciones mantuvieron una tendencia a la baja, debido en gran medida a la disminución de las cuantías de las multas impuestas.

Otro dato importante es que la cantidad total de expedientes ingresados al Juzgado asciende a 10,621 y lo que se ha podido recuperar producto de las multas es la suma de B/.4,006,182.10, hasta octubre de 2014.

CUADROS DE SECUESTROS Y EMBARGOS

Años: 2006-2014

Detalles	Cantidad de Secuestros	Valor de Secuestro (B/.)
Cuentas Bancarias	566	230,920.41
Embargos Bancarios	404	169,585.42
Bienes Muebles	91	103,118.55
Secuestros Ejecutados de Bienes	6	62,900.75
Embargos de Bienes Muebles	3	54,565.40
Remates	3	8,762.00

FUENTE: ACODECO

Desde el mes de agosto de 2008 a la fecha, se han preparado 91 diligencias de secuestro a diferentes agentes económicos en todo el país, de los cuáles sólo (6) concluyeron en la aprehensión efectiva de bienes, en los demás casos, los establecimientos cancelaron la totalidad de las multas impuestas o suscribieron un arreglo de pago.

Participación de las Oficinas Regionales en las recaudaciones del Juzgado Ejecutor del año 2006 a octubre 2014.

La Regional de la Provincia de Veraguas, sin tomar en cuenta la sede central, fue la que más aportó a las recaudaciones anuales desde el 2006 al 2014, con una suma total de B/.194,302.11 y sólo en el año 2010 fue superada por la Regional de Bocas del Toro y en el 2013 por la Regional de Chiriquí.

La segunda con mayor recaudación desde que el Juzgado entró en funcionamiento fue la Regional de Coclé con una suma de B/.89,799.10 y la tercera la Regional de Chiriquí con B/.89,122.73.

Del total recaudado en el período 2006-octubre 2014, que equivale a B/.4,006,182.10, el aporte general de todas las Regionales de forma conjunta es de B/. 786,682.07 (20 %) y el de la sede central B/. 3,219, 500. 03 (80 %).

RECAUDACIÓN ANUAL A NIVEL NACIONAL
Años: 2006-2014

Sedes	AÑOS										Aporte Porcentual (%)
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total	
Central	590,570.04	342,765.43	420,246.77	415,228.12	410,472.02	343,411.29	279,458.09	225,328.89	192,019.38	3,219,500.03	80%
Regional	...	75,385.70	70,167.35	111,801.96	134,136.63	128,314.21	100,253.61	79,670.42	86,952.19	786,682.07	20%
Nacional	590,570.04	418,151.13	490,414.12	527,030.08	544,608.65	471,725.50	379,711.70	304,999.31	278,971.57	4,006,182.10	100%

Nota: A partir del año del 2007 se registran datos en las regionales.

FUENTE: ACODECO



Agente económico cancela multa al personal de ACODECO, para evitar el secuestro de sus bienes

C. OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

La Oficina Institucional de Recursos Humanos, tiene como objetivo asegurar que las diferentes áreas que forman la organización actúen de manera coordinada y efectiva, a través de la puesta en ejecución de programas, procedimientos y políticas de recursos humanos, propiciando un eficiente desempeño, adecuado clima organizacional, bienestar y seguridad laboral, en la ACODECO.

Dentro de las metas establecidas se contempla el programa de formación, con miras a atender las exigencias establecidas por la norma ISO 9001-; además se busca mantener y fortalecer los registros de las acciones de personal, a través del sistema Workflow; en esta misma línea se busca reforzar el subsistema de bienestar del empleado, con programas sociales y culturales.

1. CAPACITACIÓN

Con el Sistema de Capacitación, durante el periodo que comprende de noviembre 2013 a junio de 2014, se han beneficiado una gran cantidad de funcionarios en temas importantes de consumo; cabe señalar que las capacitaciones a 197 funcionarios, lo que equivalen a 449 horas hombres.

CAPACITACIONES DEL PERIODO NOVIEMBRE 2013 A SEPTIEMBRE 2014

TEMAS	ÁREAS DE TRABAJO				
	ADMINISTRACIÓN	COMPETENCIA	CONSUMO	REGIONALES	TOTALES
SESIÓN DE SALUD-HABITOS ALIMENTICIOS	7	3	6	0	16
EDUCACIÓN FINANCIERA	10	5	13	0	28
RECONOCIMIENTO DE BILLETES FALSOS	3	0	0	0	3
RECAUDACIÓN	0	0	0	6	6
ACTUALIZACIÓN DE OIRH	0	0	0	80	80
VIOLENCIA DOMÉSTICA	20	8	36	0	64
TOTAL	40	16	55	86	197

FUENTE: ACODECO

En relación a este aspecto se ha recurrido al programa de capacitación, como se observa en cuadro anterior, se han dictado charlas tendientes a orientar a nuestra población sobre la adopción de buenos hábitos alimenticios, educación financiera, acciones de la OIRH y detección de billetes falsos.

2. BIENESTAR LABORAL

Como miembro de la Comisión Nacional de Discapacidad (CONADI) en el área de Derechos Humanos; se ha participado en jornadas de sensibilización sobre la Ley 42 por la cual se establece “La Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad”; adicional se llevó a cabo en el mes de septiembre, la reunión mensual de esta Comisión en el Salón de Reuniones N°18, donde se abordó principalmente el temas relacionados a los accesos a las instalaciones de la ACODECO.



Reunión con miembros de la Comisión Nacional de Discapacidad (CONADI)

3. REUNIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE DISCAPACIDAD (CONADI)

Se ha incluido el programa de Meritocracia que reconoce a los colaboradores y departamentos la buena asistencia, puntualidad y trabajo realizado; incentivar la sana competencia entre colaboradores y departamentos para incrementar la productividad.

Otra actividad tendiente a beneficiar a los servidores públicos que laboran en la ACODECO, lo constituye el programa de vacunación, desarrollado en coordinación con la Caja de Seguro Social, participaron 64 funcionarios de las diferentes unidades administrativas.

Al igual se realizan eventos recreativos y culturales, como es el día de la madre, secretaria y el del padre; algo que no se puede pasar desapercibido, es nuestro compromiso de participar en la caminata de cierre de la campaña de la cinta rosada y celeste, que este año tiene como lema “Hoy Celebramos la Vida Luchando Juntos.



Agasajo a funcionarios de Acodeco - Día del Padre



Delegación de ACODECO en la Caminata de la Cinta Rosada y Celeste

4. ÁREAS TÉCNICAS Y DE REGISTRO Y CONTROL

Se ha dedicado tiempo y recurso al fortalecimiento de los programas de Inducción y Evaluación de Desempeño, subsistemas que están contemplados en la ficha de proceso, para la certificación ISO 9001- 2008.

En relación a esta área se está trabajando en gestionar capacitación que esté en línea a las directrices de Carrera Administrativa, ya que a partir de febrero del año en cursos, se estará dando inicio al programa de evaluación de desempeño a nivel de todas las instituciones del sector público.

Los puestos existentes en el Manual de Clases Ocupacionales de la ACODECO, al igual que otras instituciones han sido homologados, con codificación de 14 dígitos alfa numérico, mediante la Resolución No. 13 del 4 de febrero de 2014.

La organización del trabajo a nivel del área de planilla a permitido que el personal transitorio en este periodo logre recibir sus quincenas a partir de la primera quincena de enero, para la OIRH es un punto muy significativo.

En el área de registro, se logró actualizar el sistema Worlfor, el cual permite que todos los funcionarios puedan consultar tanto las vacaciones como el tiempo compensatorio.

En la primera acción de inducción desarrollada en el mes de febrero, se tuvo la oportunidad de atender a 17 funcionarios, cuyo ingreso se dio en los siguientes meses; en cuanto a la segunda acción se llevo a cabo a finales del mes de mayo, en la que participaron seis (6) funcionarios.

PROGRAMA DE INDUCCIÓN

PERIODO		
	No. de funcionarios	%
nov-13	1	4
dic-13	4	16
ene-14	2	9
feb-14	10	42
May-14	7	29
TOTAL	24	100

FUENTE: ACODECO

MEMORIA ANUAL - ACODECO 2014

El comportamiento de la estructura de personal desde la creación de la ACODECO; ha reflejado un crecimiento de un 57% y este aumento obedece a la demanda de servicio a nivel de las áreas sustantivas de la institución que han exigido la creación de unidades administrativas estratégicas.

MOVIMIENTOS DE LA ESTRUCTURA DE PERSONAL

PERIODO	SUELDO FIJO	TRANSITORIOS	ESPECIALES	TOTALES
2006	238	12	0	250
2007	353	31	0	354
2008	361	109	0	470
2009	363	125	0	480
2010	471	106	0	577
2011	470	110	0	580
2012	476	121	1	598
2013	466	104	1	571
2014	485	96	1	582

FUENTE: ACODECO

Entre las características de nuestra población, observamos la fortaleza del recurso humano con que cuenta la institución, uno de estos aspectos lo representa la formación académica y la antigüedad promedio de la población laboral que inicio labores desde mayo de 2006 a la fecha, y los que ingresaron antes de la fecha de creación de la ACODECO.

DISTRIBUCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS SEGÚN LA FORMACIÓN ACADÉMICA

NIVEL DE FORMACIÓN	No. DE FUNCIONARIOS	PORCENTAJE %
UNIVERSITARIA	180	35
SECUNDARIA	284	55
OTRAS	49	10
	513	100

FUENTE: ACODECO

Con el propósito de resumir lo relacionado a la antigüedad de los funcionarios de la ACODECO, se presenta un cuadro que recoge la población que inicio labores desde mayo de 2006 a la fecha, y los que ingresaron antes de la fecha de creación de la ACODECO.

DISTRIBUCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS SEGÚN LA ANTIGÜEDAD LABORAL

ANTIGÜEDAD	No. DE FUNCIONARIOS	%
2006 - 2014	416	81
Antes de 2005	97	19
	513	100

FUENTE: ACODECO

D. OFICINA INSTITUCIONAL DE RELACIONES PÚBLICAS**1. PRESUPUESTO ASIGNADO Y SU DISTRIBUCIÓN**

Para el periodo 2014 se asignaron a la partida de Avisos y Publicaciones, que maneja la OIRP, B/.500,000.00. Los otros B/.100,000.00 se usan para material promocional y educativo, presupuesto que maneja el Departamento de Educación de ACODECO.

Según el Artículo 109 de la Ley 45 de 31 de octubre se destina el 10% de la partida de Avisos y Publicaciones a las Asociaciones de Consumidores.

La mayor inversión se destina a televisión, B/.170700.0; en medios impresos se invierten B/.20779.19 en las publicaciones de Canasta Básica del Ahorro e Inserto de Tarjetas de Crédito, que se realizan dos anualmente, dado que se comparte el costo con la Súper Intendencia de Bancos de Panamá (SBP) y los B/.54273.83 restantes son destinados a pautas por radio emisoras a nivel nacional.

Nota: Dado que el 2014 es un año electoral, sólo se puede contratar el 50% del presupuesto, el otro 50% se utilizará una vez inicie el gobierno entrante.

DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO 2014		
RADIO	TELEVISIÓN	MEDIOS IMPRESOS
B/. 54,273.83	B/. 170,700.00	B/. 20,779.19

a) PARTICIPACIÓN TOTAL EN MEDIOS:

1. PROGRAMAS DE TELEVISIÓN:

- DEFIENDE TU DERECHO: 81 Programas



- CUIDA TU BOLSILLO: 229 programas





Participación del Administrador Pedro Meilán en el programa Buenos Días de TVN-2 orientando a los consumidores.

b) PROGRAMAS RADIALES:

La OIRP maneja un “cronograma de medios” semanalmente en donde se agendan las participaciones gestionadas por Relaciones Públicas. El cuadro incluye los diversos medios y entrevistas a las que se asisten semanalmente, al igual que los despachos noticiosos emanados desde la Oficina.



En Radio Panamá con el profesor Edwin Cabrera hablando sobre los colegios particulares

c) CUERPO DE VOCEROS INSTITUCIONALES:

Se cuenta a nivel nacional con 87 voceros; 50 en la sede y 37 en el interior del país.



Joancy Chávez, abogada de ACODECO quién es una de las voceras más activas y también la primera presentadora institucional de ACODECO. Aquí mientras participa de Defiende Tu Derecho

**PARTICIPACIÓN EN MEDIOS
Noviembre 2013 Octubre 2014**

Medios	Entrevistas
Radio	427
Televisión	645
Periódicos	1,272
Otros	248
TOTAL	2,647

FUENTE: ACODECO



Daniel Zúñiga es entrevistado por el periodista de Radio Ancón, Homero Londoño, mientras habla sobre los beneficios de la Ley 6ta de jubilados y pensionados



Participación Mediática de ACODECO en el Canal de "You Tube"

E. UNIDAD DE INFORMÁTICA

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.

Al igual determinar y desarrollar sistemas de información desde una perspectiva integral, asegurando la disponibilidad y optimización de los recursos necesarios, además de la calidad de la información para la toma de decisiones, proponer y dar seguimiento al servicio de soporte técnico, sistemas y equipos que se utilicen en la ACODECO.

También, asesorar a las unidades administrativas y técnicas y a sus funcionarios, sobre aspectos técnicos y económicos 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.

Inversiones:

De Noviembre 2013 a octubre 2014 el monto de inversión, es B/.85,008.42.

Proyectos:

Migración y actualización de los buzones de correos a la última versión, ya que el correo interno es una herramienta indispensable para el manejo de la comunicación entre las diferentes unidades, las sedes regionales y los consumidores.

Software	Cantidad	Monto	Hardware	Cantidad	Monto
Licencia para correos	450	20,560.50	Fuentes de poder	6	963.00
Sistema operativo	450	10,800.00			
Antispam (servidor)	1	2,889.00			
			Computadoras	26	21,040.12
Antivirus	510	15,527.90			
			Fuentes de poder	22	729.74
			Impresoras multifuncionales	7	3,354.13

FUENTE: ACODECO

Desde diciembre del 2013 se inicia el proceso para la certificación ISO 9001-2008, con el uso de 3 formularios.

A nivel nacional

Participación en congresos y actividades organizadas por diferentes unidades de la Institución, brindando apoyo en la instalación de equipos informáticos y soporte técnico.

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

Administraciones Regionales, Conciliación, Decisiones, Defensoría de Oficio, Verificación, Investigaciones del Consumidor, DIPREV, ACODECO en Tu Comunidad y Almacén.

Sistemas:

Ideati:

Sistema encargado del trámite y manejo de expedientes de los Departamentos de:

- Investigaciones, Conciliación, Veracidad, Decisiones y Defensoría de Oficio.

Se cuenta con 100 licencias o usuarios que pueden dar trámite o consultar el recorrido que tienen los expedientes que se procesan. Además de los departamentos que manejan expedientes, hay usuarios de otras unidades administrativas que tienen acceso a los mismos, a saber:

- Dirección Nacional de Asuntos del Consumidor, Dirección, Nacional de Libre Competencia, Secretaría General, Despacho Superior y Estadísticas

Página web:

- En el periodo de Noviembre 2013 a octubre 2014 tuvimos 147,842 visitas a nuestro sitio web, de las cuales 112,266 fueron nuevas visitas, entre las secciones más visitadas tenemos: Formulario de Denuncias, Formulario de Quejas, Fallos y Sanciones, Conócenos y Legislaciones.
- Hemos tenido visitas en web, usuarios de los países de Estados Unidos, Colombia, Venezuela, México, España, entre otros.



Utilidad para los consumidores:

- La página web cuenta con botones de acceso a sitios de consulta para los consumidores como lo son: [acodecoresuelve](#), [Uso de Gasolina E5](#), [@Pedro_Meilan](#), etc. Otros sitios son Foros realizados en Panamá Pro Defensa al Consumidor y Defensa a la Competencia.
- En el mes de julio se agregó un nuevo botón que está en la portada de la página Web, allí se encuentran los resultados de operativos y multas cobradas a los agentes económicos que incumplen el nuevo decreto de regulación de precios.

RESULTADOS DE OPERATIVOS DE FISCALIZACIÓN DE CONTROL DE PRECIO



Taller de Informática:

El taller de informática cuenta con 5 colaboradores que atienden diariamente los reportes de equipos informáticos en la institución.

Administración de Redes:

La Unidad de Informática es la unidad responsable de brindar mantenimiento a la red de informática de la entidad, asegurando una mejor comunicación a nivel interno. Actualmente contamos con 427 usuarios activos del correo institucional.

En el mes de julio se realizó la migración de los correos de la institución con servidor nuevo de correos que tiene una capacidad de 4TB de almacenamiento en comparación con el servidor anterior, es aproximadamente 26 veces mayor, que sólo contaba con 150GB. La plataforma de correos está montada en un sistema operativo windows server 2008 y Exchange 2010.

En Sedes Regionales:

Mantenimiento de los equipos informáticos en las 10 Administraciones Regionales de la ACODECO (vía telefónica, por medio de misiones oficiales programadas y mediante la recepción de los equipo para revisión y evaluación en el taller de informática).

Mantenimiento de la base de datos, además de capacitación en las modificaciones y manejo de las mismas.

Logros:

- Sistema de comunicación interno a tecnología de punta.
- Mejoramiento en los sistemas de registro de actas y expedientes.
- Reemplazo de equipos en algunas unidades administrativas y regionales.
- La Tecnología con que contamos nos ha permitido adaptar los equipos a los nuevos estándares, para mantenernos a la vanguardia de la comunicación con otros países: como lo son Guatemala, el Salvador y Honduras a través de videoconferencias manteniendo enlaces con los Técnicos de Informática de estas Regiones.
- En relación con otras Instituciones más del 50% de los funcionarios de la Acodeco cuentan con una computadora lo que facilita las labores de cada unidad.
- Contamos con un inventario de 308 computadoras.
- Implementación de nuevo sistema de antivirus y control de la red interna de la sede Central.

Proyecciones:

- Capacitaciones técnicas en instalación y mantenimiento de redes y telecomunicaciones.
- Mejorar la infraestructura de la Unidad de Informática cuarto de servidores, central telefónica y rack de comunicaciones.
- Equipar taller y oficina principal cambio de equipo informático con más de 8 años de utilidad y que esté obsoleto.

F. DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

La Dirección de Administración y Finanzas tiene como finalidad utilizar los recursos financieros del Estado mediante una administración eficiente de la actividad financiera contable y presupuestaria de la institución. Se trabaja durante todo el año en la distribución, mensualización y ejecución del presupuesto anual de la entidad.

La Dirección Administrativa ha enviado a sus funcionarios a capacitaciones, seminarios y cursos organizados por algunas Instituciones Públicas.

1. DEPARTAMENTO DE TESORERÍA

Como es de conocimiento general, el Departamento de Tesorería es el encargado de llevar los controles y custodia de los valores de la Institución, realizar los diferentes pagos de compromisos adquiridos con proveedores y tramitación de gastos y viáticos del personal.

En los meses de noviembre y diciembre de 2013, el personal de tesorería redobló esfuerzos para sacar adelante el conocido cierre fiscal; sumándose a esto, las diferentes actividades que tiene ACODECO como parte de su campaña educativa y de asesoría, por la época de fin de año (operativos).

Con la apertura del presupuesto 2014 se realizan los análisis y pagos correspondientes a los compromisos de vigencia expirada, es decir, aquéllos que no pudieron ser tramitados antes de la fecha de cierre establecida por el MEF.

Cada una de las funciones de este Departamento, cumplen con los requisitos establecidos en los manuales elaborados por la Contraloría General de la República y con los procedimientos de la norma ISO 9001-2008.

**RECAUDACIÓN DE MULTA A NIVEL NACIONAL
NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2013 Y ENERO A OCTUBRE 2014**

PROVINCIA	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Totales
Bocas del Toro	1,747.00	494	6,755.00	11,526.25	14,669.50	7,112.50	3,956.50	4,382.00	3,055.50	10,365.00	12,369.00	7,767.50	84,199.75
Coclé	4,406.10	1,652.50	5,433.75	8,532.50	6,665.26	7,533.50	13,237.50	5,190.50	3,889.50	5,135.00	9,278.50	12,919.00	83,873.61
Colón	1,040.00	1,431.00	5,680.00	5,790.50	8,640.00	4,910.00	11,460.00	2,450.00	5,305.00	12,488.50	5,270.00	8,261.00	72,726.00
Chiriquí	4,703.00	2,493.00	1,028.00	10,008.00	4,665.50	7,618.00	15,188.00	19,450.00	19,590.00	10,056.00	9,752.50	9,550.00	114,102.00
Darién	0	0	0	0	12,227.50	797.5	2,140.00	0.00	0.00	5,351.50	0	7,900.00	28,416.50
Herrera	2,700.50	3,172.00	10,354.75	7,475.50	15,558.75	6,486.00	5,719.04	5,715.25	13,435.25	12,341.50	10,704.00	16,313.50	109,976.04
Los Santos	3,873.50	2,913.75	867.5	10,090.25	9,687.50	6,565.00	3,822.50	4,315.25	6,647.25	9,715.27	11,021.50	9,170.25	78,689.52
Panamá	25,782.98	45,851.48	55,671.22	51,540.50	43,625.48	66,992.23	70,555.32	122,327.50	73,736.96	56,404.98	78,329.05	78,479.94	869,297.64
Panamá Este	9,130.50	3,324.00	6,175.00	22,135.50	11,102.50	5,170.00	9,221.00	7,685.00	13,272.82	4,350.00	30,666.50	33,698.50	155,931.32
Panamá Oeste	8,836.50	1,301.00	7,901.00	9,901.50	7,880.00	11,357.50	10,754.00	15,086.00	15,326.00	15,865.00	10,686.00	24,435.00	139,329.50
Veraguas	6,319.75	1,000.00	4,847.50	8,925.00	13,933.75	13,258.00	6,003.00	9,836.50	6,722.28	13,115.00	5,025.00	22,009.50	110,995.28
TOTAL	68,539.83	63,632.73	104,713.72	145,925.50	148,655.74	137,800.23	152,056.86	196,438.00	160,980.56	155,187.75	183,102.05	330,504.19	1,847,537.16

Un total de B/.1,847,537.16 es lo recaudado por multas a Nivel Nacional, en el período de noviembre de 2013 a agosto de 2014. Haciendo un análisis de lo recaudado, en el primer cuatrimestre que comprende de noviembre 2013 a febrero 2014, se recaudaron B/.382,811.78, en el segundo cuatrimestre de marzo a junio, B/.634,950.83, dando un aumento significativo por un valor de B/.252,139.05, y en el tercer y último cuatrimestre de julio a octubre, B/.829,774.55, con la mayor cantidad de multas..

**RECAUDACIÓN DE MULTAS DE FEJUPEN A NIVEL NACIONAL
NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2013 Y DE ENERO A OCTUBRE 2014**

Provincia	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Totales
Bocas del Toro	0	0	0	0	100	50	50.00	0.00	0	0.00	150.00	0.00	350
Coclé	250	150	100	50	400	75	450.00	225.00	175.00	50.00	350.00	300.00	2,575.00
Colón	50	0	100	550	200	0	850.00	100.00	0.00	50.00	0.00	350.00	2,250.00
Chiriquí	0	100	550	350	50	1,200.00	200.00	850.00	350.00	150.00	0.00	950.00	4,750.00
Darién	0	0	0	0	50	0	150.00	0.00	0.00	100.00	0.00	150.00	450
Herrera	200	250	0	150	200	100	100.00	0.00	0.00	250.00	0.00	250.00	1,500.00
Los Santos	100	0	0	120	100	600	300.00	250.00	100.00	150.00	300.00	450.00	2,470.00
Panamá	2,250.00	2,700.00	5,650.00	2,450.00	5,200.00	6,925.00	8,150.00	6,750.00	1,850.00	8,700.00	3,050.00	13,500.00	67,175.00
Panamá Este	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0
Panamá Oeste	700	0	50	200	150	400	250.00	650.00	250.00	450.00	300.00	1,000.00	4,400.00
Veraguas	50	50	150	0	2,000.00	250	250.00	300.00	450.00	50.00	250.00	2,150.00	5,950.00
Total	3,600.00	3,250.00	6,600.00	3,870.00	8,450.00	9,600.00	10,750.00	9,125.00	3,175.00	9,950.00	4,400.00	19,100.00	91,870.00

Este cuadro corresponde a multas a Nivel Nacional del Fondo Especial de Jubilados y Pensionados (FEJUPEN), por incumplimiento a la Ley 6 de 1987, la cual concede descuentos y tarifas especiales a los jubilados y pensionados y la tercera edad y son violadas por los Agentes Económicos. Estas multas son cobradas, depositadas y reportadas por nosotros mensualmente al Departamento Contabilidad Especial de la Caja de Seguro Social. En el primer cuatrimestre del período comprendido de noviembre 2013 a febrero 2014, se recaudaron B/.17,320.00, en el segundo cuatrimestre de marzo a junio se recaudó un valor de B/.37,925.00, en el cual se refleja un aumento por un valor de B/.20,605.00 y el último cuatrimestre un total de B/.36,625.00, dando un gran total de B/.91,870.00.

2. DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO

La ejecución presupuestaria del periodo comprendido de noviembre 2013 a octubre 2014, representa un 88% de lo asignado.

**CUADRO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA
NOVIEMBRE 2013 - OCTUBRE 2014**

TOTAL	PESUPUESTO NOV. 2013 A OCTUBRE 2014	ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	%	PAGOS
TOTAL	10,486,253.00	10,486,253.00	9,191,319.00	88	9,018,660.00
Funcionamiento	10,471,953.00	10,471,953.00	9,178,847.00	88	9,010,398.00
Servicios Personales	7,244,828.00	7,244,828.00	6,490,539.00	90	6,498,177.00
Servicios No Personales	1,994,728.00	1,994,728.00	1,768,936.00	89	1,694,585.00
Materiales y Suministros	535,426.00	535,426.00	383,212.00	72	376,879.00
Maquinaria y Equipo	329,922.00	329,922.00	361,110.00	109	291,187.00
Transferencia Corrientes	354,000.00	354,000.00	166,501.00	47	141,021.00
Otras Asignaciones Globales	13,049.00	13,049.00	8,549.00	66	8,549.00
Inversión	14,300.00	14,300.00	12,472.00	87	8,262.00

FUENTE: ACODECO

A la fecha no se ha realizado el compromiso del único proyecto de inversión, que es el pago de los celulares que utiliza el Departamento de Precios y Verificación.

**CUADRO DE PRESUPUESTO DE INVERSIONES LEY Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA
AÑOS 2006 - 2014**

AÑO	PRESUPUESTO DE INVERSIONES				
	PRESUPUESTO LEY	PRESUPUESTO MODIFICADO	PRESUPUESTO ASIGNADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	% EJECUCIÓN
2006	177,000.00	177,000.00	177,000.00	173,280.00	98
2007	25,000.00	25,000.00	25,000.00	24,693.00	99
2008	325,000.00	316,577.00	316,577.00	306,631.00	97
2009	215,600.00	215,600.00	215,600.00	214,059.00	99
2010	95,700.00	95,700.00	95,700.00	94,480.00	99
2011	95,500.00	95,500.00	95,500.00	95,478.00	100
2012	21,000.00	21,000.00	21,000.00	19,815.00	94
2013	0	6,780.00	6,780.00	6,778.00	100
2014	14,300.00	14,300.00	14,300.00		0

FUENTE: ACODECO

La ejecución presupuestaria mantiene los parámetros que nos estableció el Ministerio de Economía y Finanzas a través de la Ley No. 75 del 21 de octubre de 2013, "Por lo cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la Vigencia Fiscal 2014".

MEMORIA ANUAL - ACODECO 2014

CUADRO DE PRESUPUESTO LEY Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA AÑOS 2006 - 2014

AÑO	PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO				
	PRESUPUESTO LEY	PRESUPUESTO MODIFICADO	PRESUPUESTO ASIGNADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	%
2006	3,738,900.00	5,233,900.00	5,233,900.00	4,625,161.00	88
2007	5,149,200.00	5,188,830.00	5,188,830.00	4,991,175.00	96
2008	5,269,100.00	6,101,853.00	6,101,853.00	5,794,610.00	95
2009	6,618,900.00	6,948,806.00	6,945,806.00	6,492,222.00	93
2010	6,929,900.00	9,677,850.00	9,677,850.00	9,381,663.00	97
2011	9,304,500.00	10,143,316.00	10,143,316.00	9,773,114.00	96
2012	10,214,200.00	10,108,322.00	10,108,322.00	9,804,465.00	97
2013	10,167,700.00	10,449,820.00	10,449,820.00	9,840,405.00	94
2014	10,597,300.00	9,859,256.00	8,995,425.00	7,344,785.00	82

FUENTE: ACODECO

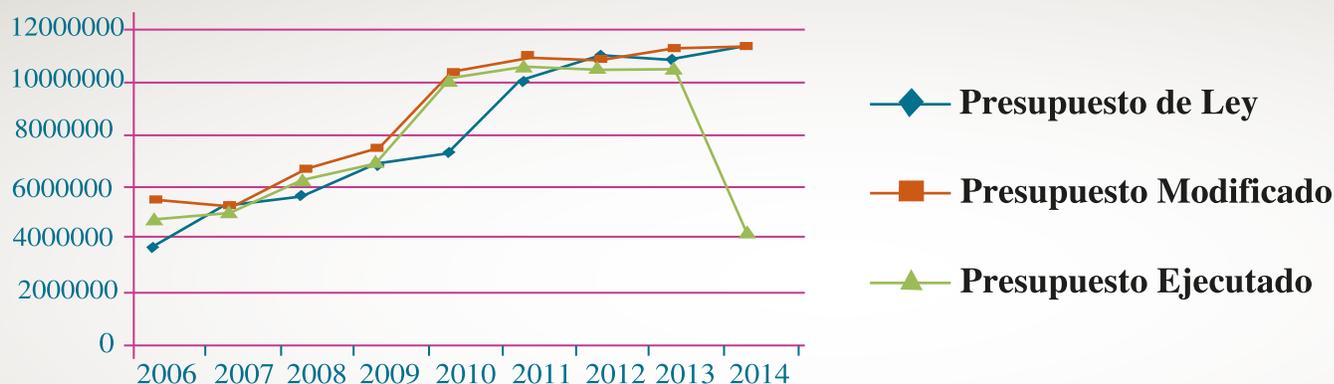
Desde el inicio de la gestión del Licenciado Pedro Meilán se logró incrementar el presupuesto un 270.98%, o sea en mayo de 2006 el presupuesto total era de B/.3,915,900.00 y ese mismo año lo incremento a B/.5,410,900.00, un 38% y actualmente el presupuesto funcionamiento es de B/.10,309,900.00 y el de inversiones B/.14,300.00

CUADRO PRESUPUESTO LEY Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA MAYO 2006 - OCTUBRE 2014

Años	Presupuesto de Ley	Presupuesto Modificado	Presupuesto Ejecutado
2006	3,915,900.00	5,410,900.00	
2007	5,174,200.00	5,213,830.00	4,798,441.00
2008	5,594,100.00	6,418,430.00	5,015,868.00
2009	6,618,900.00	7,161,406.00	6,101,241.00
2010	7,025,600.00	9,773,550.00	6,706,281.00
2011	9,400,000.00	10,238,816.00	9,476,143.00
2012	10,235,200.00	10,129,322.00	9,868,592.00
2013	10,167,700.00	10,456,600.00	9,824,280.00
2014	10,611,600.00	10,306,900.00	9,847,183.00

FUENTE: ACODECO

6,454,844.00
Gráfico de Presupuesto Ley y Ejecución Presupuestaria



3. DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Es responsable de operar sistemáticamente las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar con exactitud y seguridad en la captación, registro de las operaciones financieras, presupuestarias y de consecución de metas de la entidad. También es encargada de preparar los Estados Financieros a la institución que para los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre de cada período son remitidos a la Contraloría General de la República, Ministerio de Economía y Finanzas y a la Asamblea Nacional.

CUADRO DE LABORES REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Periodo Noviembre 2013 a Octubre 2014

Detalles	Total
Órdenes de Compra	636
Gestiones de Cobro	712
Cajas Menudas	145
Contabilización de Cheques	3,165
Contabilización de Gastos	1,042
Contabilización de Viáticos	577
Contabilización de Multas	3,175
TOTALES	9,452

FUENTE: ACODECO

4. DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y PROVEEDURÍAS

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), gestiona sus compras de acuerdo a la Ley No. 22 de 2006 y el Decreto Ejecutivo No. 366 de 2006, mediante el cual se reglamentan y regulan las Contrataciones Públicas y dicta otras disposiciones.

Durante el año 2014 se ha realizado un total 491 órdenes de compras de contrataciones de bienes y/o servicios, todo dentro del proceso de certificación de la Norma ISO 9001:2008.

CUADRO COMPARATIVO DE ÓRDENES DE COMPRAS
Años: 2012-2014

AÑOS	CANTIDAD	MONTO
2012	772	B/. 1,660,822.89
2013	841	B/. 1,727,797.64
2014	491	B/. 952,787.43
TOTAL	1896	B/. 4,341,407.96

FUENTE: ACODECO

5. DEPARTAMENTO DE BIENES PATRIMONIALES

Recepción de Activos Fijos:

Se hicieron recepciones de Bienes (Activos Fijos) por un monto de B/. 244,331.15 dándosele prioridad al equipo de transporte con 2 Pick Up , 1 Busito, Licencias y aplicaciones que representaron más del 80% de la inversiones buscando con ello un mayor apoyo en logística para el seguimiento a los agentes económicos principalmente en los productos de vigencia expiradas, orientación, atención de quejas, las situación de los precios que permitan a los consumidores obtener un mejores precio por su productos lo que requiere mantener una base de datos expedita y actualizada.

Inventario:

- Oficinas sede de Panamá, 48 unidades administrativa se le han hecho entrega de los bienes que disponen y su responsabilidad de custodia y buen uso.
- Activos Fijos disponibles para donación.
- Mobiliario de oficina sillas de secretaria/visita/ejecutivas, archivadores de metal de 2 y 4 gavetas, madera/fórmica de 2 y 3 gavetas.
- Mamparas sencillas tela/plástico fuerte y mixto vidrio/tela, escritorios, extensiones y sobres de madera/fórmica, credenza y sillones.
- Activos fijos para descarte, documentación tramitada pendiente visita del MEF y Contraloría para el acto de descarte y disposición de bienes en el vertedero público.

Avalúo de vehículos:

MEF-Contraloría Tramitados:

- Para Subastar 7 Pick Up.
- Chatarra – 2 Camionetas pendiente de retiro de MEF.
- En trámite de avalúo 2 autos sedan.

6. UNIDAD DE ALMACÉN

La Unidad de Almacén con el fin de cumplir con el objetivo de apoyar a las distintas Unidades Administrativas que conforman la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, para este año 2014, abasteció a las diferentes Direcciones, Departamentos y Regionales de materiales e insumos que son indispensables para realizar sus labores diarias.

Todos los bienes que adquiere la ACODECO deben ingresar a través del Almacén, aun cuando la naturaleza física de los mismos requiera su ubicación directa en el lugar o dependencia que los solicita.

La Unidad de Almacén tiene como fin el abastecimiento y la verificación periódica de los bienes, con el objeto de establecer si son utilizados para los fines que fueron adquiridos y se encuentran en condiciones adecuadas para su uso y que no signifique riesgo de deterioro o despilfarro.

Los logros que se obtuvieron en este periodo fueron:

Con la implementación del nuevo Sistema de Almacén se logró tener un inventario al día y trabajar vía web con toda la Institución, permitiendo la agilización y abastecimiento de la mercancía que requiere los diferentes Departamentos, distintas Regionales y Direcciones para sus labores diarias, desde que se implementó el sistema nuevo en el mes de agosto hasta la fecha esta unidad ha repartido más de 360 despachos de mercancía.

Concluimos la realización de las diferentes requisiciones con el fin de adquirir toda la mercancía que se requiere para el buen funcionamiento de la Institución para no quedar desabastecidos hasta el próximo año.

7. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

Mantiene limpios y adecuados los módulos permanentes localizados en la Peatonal, Albrook y Los Pueblos. Al igual, brindan apoyo en las diferentes actividades que desarrolla la institución, como lo es el caso de ferias, actividades educativas, operativos, foros y talleres entre otros.

También, realizan mantenimiento preventivo y correctivo así como trabajos de electricidad, albañilería, plomería, carpintería y pintura, entre otros. Organización de todo lo relacionado a los mantenimientos varios en la sede de la Institución y apoyo a las distintas Regionales,

8. UNIDAD DE SEGURIDAD

Lo más esencial dentro de la Unidad de seguridad es lograr la disciplina de las unidades y una comunicación general. Propiciar un ambiente seguro dentro de las instalaciones y brindar los servicios de protección y seguridad institucional, tanto a los Directivos, Personal y Público que ingresa a las áreas de labores, así como a los bienes e instalaciones físicas de la institución.

Se ha logrado cumplir con las normas generales básicas de seguridad física institucional (revisión de extintores de incendios, apagar aires acondicionados, luces, revisión de flota vehicular, custodia de llaves de las oficinas y flota vehicular entre otros).

Se llevó registro y controles de entrada y salida del personal y público en general que acuden diariamente a las oficinas, así como de los vehículos que utilizan las áreas de estacionamiento de la Autoridad.

9. UNIDAD DE TRANSPORTE

La flota vehicular de ACODECO está conformada por 64 vehículos, donde se incluyen vehículos todo terreno, modelos tipo sedán, vehículos de carga y vehículos de transporte de personal como son del tipo micro bus y ómnibus.

El gasto de combustible ha estado supervisado para cada una de las unidades permitiendo el uso racional y de acuerdo a las necesidades de la Institución.

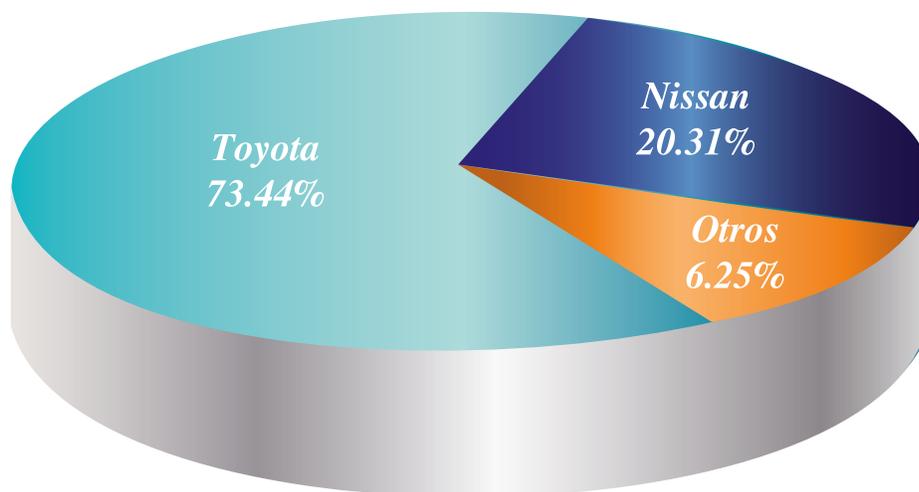


Adquisición de Nuevas Unidades Vehiculares-Coaster

Este año la nueva flota vehicular de la Institución se ve aumentada en 5 vehículos adicionales tipo pick up 4x4, que irán reemplazando a las unidades que ya presentan desgastes por poseer más de 10 años, es decir; cumplieron con su objetivo y su vida útil fue alcanzada con éxito debido al PLAN de mantenimiento preventivo que se ha llevado para con estos autos.

En el caso de las Regionales, dependiendo del volumen de sus actividades, cada una posee un mínimo de vehículos para el mejor desempeño de sus funciones, la sede central opera con el 64% de la totalidad de la flota el resto está distribuido en las diferentes regionales.

DISTRIBUCIÓN DE FLOTA



El estricto mantenimiento preventivo que se sugiere según el kilometraje recorrido o en tiempo oportuno de no más de tres meses, permite que el 100% de la flota esté en óptimas condiciones, esto se traduce en un ahorro de combustible y permite ejecutar eficientemente las tareas diarias sin contratiempos por desperfectos mecánicos.

10. UNIDAD DE REPRODUCCIÓN

Contamos con nueve (9) Regionales que tiene equipos de fotocopiado, modelo Bh-350 hasta el mes de Abril del 2014 se cambiaron al modelo 363, 362.

En la Sede Central contamos con 14 equipos de fotocopiado los cuales están ubicados en los Siguietes departamentos: (Depto. de Tesorería, Oficina Institucional de Recursos Humanos, Depto. Presupuesto, Dir. de Libre Competencia, Despacho Superior, Secretaría General, Depto. de Decisiones de Quejas, Depto. de Investigaciones, Depto. de Conciliación, Unidad de Reproducción, Defensoría de Oficio, Educación, Regionales y Compras. Contamos con una fotocopidora full color y un duplicador modelo EZ-390 Ubicados en la Unidad de Reproducción.

11.DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

El departamento de archivo y correspondencia tiene la finalidad de realizar mensajerías internas y externas de toda la institución, además de encargarse de custodiar las cajas que envían de los distintos departamentos, éstas son archivadas de forma ordenada y bien identificadas.

La institución cuenta con un depósito en El Crisol, donde el Departamento de Archivo y Correspondencia con el fin de cumplir con el objetivo de darle otro aspecto al depósito del Crisol se procedió a cambiar las cajas deterioradas, rasgadas, etc. Las mismas se trasladaron del depósito del Crisol al departamento de Archivo la cantidad aproximada de 20 cajas por viaje y se procedió hacer los cambios, luego se informaba al departamento correspondiente un personal indicado pasaba a identificar la documentación que contenían estas cajas luego se etiquetaba la caja con el nombre del departamento y se confeccionaba una guía de la documentación perteneciente a cada caja luego se volvieron a enviar al depósito del Crisol. Se corrigieron aproximadamente unas 100 cajas, y en los meses de enero y febrero se terminó de subir todo las cajas que permanecían en la planta baja incluyendo unos 5,000 Binding Case la cual se pidió apoyo al departamento de Servicios Generales y se realizó un operativo donde se convocó al personal para realizar esta tarea.

Se ha logrado ordenar para la búsqueda coherente y rápida localización de los documentos archivados.

ACTIVIDADES INTERNACIONALES



VII. ACTIVIDADES INTERNACIONALES

A. RED CENTROAMERICANA DE AUTORIDADES NACIONALES ENCARGADAS DEL TEMA DE COMPETENCIA (RECAC).



Panamá - Presidencia Pro Tempore (2014)

El Grupo de Trabajo Centroamericano de Política de Competencia fue creado en la 47va Reunión de Viceministros de Integración Económica, realizada el 4 de mayo de 2006, con el fin de asegurar la transparencia y el libre acceso de los agentes económicos que participan en las distintas actividades de intercambio comercial, inter y extra regional, multiplicando así los beneficios del libre comercio en los países centroamericanos por medio del diseño de una política de competencia regional y el fomento de su cultura.

El Grupo Centroamericano reconoció la importancia de fortalecer la política de competencia como un componente fundamental en el marco de políticas comunes del proceso de integración centroamericana, que contribuye al desarrollo económico y social de la región, por medio del diseño de una política regional.

El Grupo también busca lograr la prevención, detección y persecución de prácticas anticompetitivas que puedan presentarse en el comercio regional; promover la cooperación internacional a nivel regional que permita el fortalecimiento de las capacidades institucionales, y fomentar la cultura de competencia en la región, entre otros.

El Grupo cambió su nombre a Red Centroamericana de Competencia cuando se incorporó como miembro Panamá.

El proyecto en mención tiene por finalidad la adopción de una Norma Regional de Competencia, para lo cual se ha trabajado en conjunto con los Ministerios Encargados de Comercio de la Región para avanzar en una propuesta de Norma e Institucionalidad que le permita a la Región Centroamericana cumplir con los compromisos asumidos en el Acuerdo de Asociación con la Unión Europea en materia de Política de Competencia.

Bajo la Presidencia Pro Tempore de Panamá, se creó la página web de la RECAC, alojada temporalmente dentro de la página web de la ACODECO en el siguiente link <http://www.acodeco.gob.pa/recac.asp>. En ella se hace pública toda la labor realizada por el grupo, la cual desde aquí exhortamos que la visiten.

Por solicitud de la Presidencia Pro Tempore se llevó a cabo el 27 y 28 de agosto de 2014 en la ciudad de Antigua Guatemala.

B. CENTRO REGIONAL DE COMPETENCIA PARA AMÉRICA LATINA (CRC-AL)

La CRC tiene la misión de asistir a las autoridades de competencia en el desarrollo de sus capacidades y en la implementación de las leyes y políticas de competencia en sus respectivas jurisdicciones.

Y la visión de convertirse en un depositario institucional de esfuerzos colaborativos que involucran a todos los países latinoamericanos para mejorar la competencia en la región e incrementar el **bienestar de la población**.



C. PARTICIPACIÓN EN EL CICLO DE CONFERENCIAS TELEFÓNICAS DE LA ALIANZA INTERAMERICANA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA.

La Alianza Interamericana de Defensa de la Competencia es una red de agencias dedicadas a proteger y promover la competencia económica en el continente americano. La Alianza tiene por objeto facilitar la discusión de asuntos relacionados con la defensa de la competencia en la región y promover la cooperación entre sus asociados.

Para ello, las actividades de la Alianza se desarrollan a través de conferencias telefónicas que se llevan a cabo mensualmente. En las sesiones de la Alianza se fomenta el análisis crítico de regulaciones y casos de estudio en materia de competencia, así como la participación activa y democrática de los miembros.

ACODECO participa de manera regular y activa en el este espacio donde se comparten experiencias de los países participantes.

D. VIII FORO CENTROAMERICANO DE COMPETENCIA

Bajo el título “Eficiencia de los Mercados y Bienestar de los Consumidores” se desarrolló el 13 y 14 de agosto en Tegucigalpa Honduras el VIII Foro Centroamericano de Competencia, en la que Panamá en calidad de tener la presidencia Pro Tempore de la RECAC presidió la reunión, y la abogada Joancy Chavez en representación del Departamento de Investigación de la Competencia, en el apartado de divulgación de la cultura de competencia en la región, expuso a la comunidad académica y empresarial de Honduras, y a las autoridades centroamericanas de competencia el tema: “Colusión entre Agencias Publicitarias en Panamá”.

E. REUNIÓN DE LAS AUTORIDADES DE COMPETENCIA DE CENTROAMÉRICA

El 27 y 28 de agosto en la ciudad de Antigua, Guatemala, ACODECO por intermedio de representantes de la Dirección Nacional de Libre Competencia, participó en la reunión de autoridades de competencia de los países miembros del Subsistema Económico de la Integración Centroamericana para dar lineamientos al consultor que contrato el Proyecto Regional de Apoyo a la Integración Económica Centroamericana (PRAIAA) para que opinara sobre el borrador de reglamento de normativa regional de competencia que elaboró la RECAC, y que se inscribe en el marco de los compromisos adquiridos por Centroamérica en el acuerdo de asociación con la Unión Europea. Este acuerdo en materia de competencia implica contar con una autoridad y norma de competencia centroamericana. Es importante resaltar que el apoyo de PRAIAA se logró por gestiones de la ACODECO en calidad Presidencia Pro Tempore de la RECAC.

F. XIII FORO GLOBAL SOBRE COMPETENCIA

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) celebró su XIII foro el 27 y 28 de febrero de 2014 en París, Francia. El foro reunió a altos funcionarios de competencia de todo el mundo y generó la oportunidad para el diálogo político entre la OCDE y las economías no pertenecientes a la OCDE.

En este foro donde la ACODECO tuvo la oportunidad de Participar, se abordaron temas como la relación entre la lucha contra la corrupción y promoción de la competencia, así como las cuestiones de competencia en la distribución de productos farmacéuticos.

G. XIII CONFERENCIA ANUAL DE LA RED INTERNACIONAL DE COMPETENCIA

ACODECO participó en esta conferencia anual realizada en Marruecos, del 22 al 25 de abril. Durante esta conferencia el Administrador logró con éxito gestionar el apoyo del Banco Mundial para realizar el taller latinoamericano denominado “Aspectos Prácticos de las Inspecciones Sorpresa (dawn raids): elementos tradicionales y nuevas tecnologías para asegurar el éxito de las operaciones” a realizarse del 12 al 14 de noviembre de 2014 en la ciudad de Panamá.

El taller se centrará en el desarrollo de 3 temas principales con el objeto de brindarles a las Autoridades de Competencia de Latinoamérica, herramientas para el efectivo desempeño de sus labores, a saber: Investigaciones Sorpresa, Análisis de Pruebas Electrónicas e Interrogatorios.

H. DECIMOCUARTA SESIÓN DEL GRUPO INTERGUBERNAMENTAL DE EXPERTOS EN LEY Y POLÍTICA DE COMPETENCIA

ACODECO participó en la Decimocuarta Sesión del Grupo Intergubernamental de Expertos en Ley y Política de Competencia de la Conferencia las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo que se celebró en Ginebra, Suiza del 8 al 10 de julio. La discusión se centro en los siguientes temas:

1. Los beneficios de la política de competencia para los consumidores.
2. Cooperación informal entre autoridades de competencia en casos específicos.
3. Las estrategias de comunicación de las autoridades de competencia como instrumento para mejorar su eficacia.
4. Exámenes Voluntarios entre Homólogos sobre Política de Competencia de Filipinas, Namibia y Seychelles.
5. Revisión de las actividades de fortalecimiento institucional de las autoridades de competencia: La base de datos de la UNCTAD sobre casos de competencia.

I. IV FORO INTERNACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y VIII REUNIÓN DEL FORO IBEROAMERICANO DE AGENCIAS GUBERNAMENTALES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Del 26 al 29 de agosto en la ciudad de Bogotá, Colombia se llevó a cabo el Foro Internacional de Protección al Consumidor y la VIII reunión del FIAGC. ACODECO estuvo representada por el Administrador General, la jefa de Asesoría Legal y una colaboradora del Departamentos de Análisis y Estudios del Mercado. La agenda del foro estuvo relacionada con los mecanismos utilizados por las entidades para investigar prácticas de publicidad engañosa, protección de consumidor turista, comercio electrónico y publicidad en redes sociales, modernizaciones al régimen de protección al consumidor y mecanismos transfronterizos de cooperación e intercambio de información usado entre autoridades. Por otro lado, en la octava edición del FIAGC se discutió sobre la importancia que tiene para los anunciantes, agencias de publicidad y medios de comunicación el cumplimiento de los parámetros establecidos en los regímenes de protección al consumidor para crear y difundir piezas publicitarias y sobre la responsabilidad y herramientas al alcance de autoridades y autorreguladores en el monitoreo de estas actividades. Para más información visitar la página

<http://www.fiagc.org/fiagc/>. Se reactivo CONCADECO en reunión sostenida con los países en el Foro Centroamericano de Derecho del Consumidor.

J. XII FORO LATINOAMERICANO DE COMPETENCIA

El Despacho Superior, por intermedio del Administrador General y un representante de la Dirección Legal, representaron a la ACODECO en el XII Foro Latinoamericano de Competencia (LACF), que se realizó en la ciudad de Montevideo (Uruguay) los días 16 y 17 de septiembre del 2014. Es año el foro estuvo organizado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Comisión de Promoción y Defensa de la Competencia de la República Oriental del Uruguay como anfitriona en ocasión de celebrar el 16 de septiembre el día de la competencia.

Durante el foro se realizó el examen inter-pares del derecho y política de la competencia en Costa Rica y las autoridades latinoamericanas tuvieron la oportunidad de discutir a través de sesiones, importantes temas como los mercados de la electricidad en América Latina: integración regional y cuestiones relativas a la competencia; Abogacía de la competencia: integrando la política de competencia en la política económica y el accionar del estado de los países de América Latina y el Caribe, evaluación y trabajo futuro del foro.

K. ICN CARTEL WORKSHOP

Del 1 al 3 de octubre en la ciudad de Taipei, Taiwan se llevó a cabo el ICN Cartel Workshop. En el marco de cumplimiento de los objetivos de capacitación continua del personal, ACODECO estuvo representada por colaboradores de los Departamentos de Investigación de la Competencia y del Departamento de Análisis y Estudios del Mercado. Los debates se centraron en las estrategias para mejorar la cooperación internacional y el intercambio de mejores prácticas en la lucha contra los cárteles, en vista de la naturaleza cada vez más global de los mercados a nivel mundial. Los temas que se discutieron incluían medidas prácticas para mejorar la cooperación; mejores prácticas en materia de exenciones; determinación de multas; herramientas analíticas para la detección de cárteles; ejemplos reales en la cooperación internacional; y el intercambio de información en las investigaciones de cárteles. Para más información visitar la página <http://www.internationalcompetitionnetwork.org/>.

L. ICPEN BEST PRACTICES WORKSHOP AND CONFERENCE

El taller de buenas prácticas y la conferencia de la Red Internacional de Protección al Consumidor (ICPEN) se realizaron en Estocolmo, Suecia del 20 al 23 de octubre de 2014 con la finalidad de fortalecer los vínculos que permiten la fluidez en la información que las agencias requieren para resolver las distorsiones que afectan los derechos de los consumidores, promover el intercambio de experiencias y buenas prácticas relacionadas con la protección al consumidor. En esta ocasión, el administrador general de la ACODECO entregó la presidencia de ICPEN, a Gunnar Larson, director general de la Autoridad de Protección al Consumidor en Suecia, quien dirigirá la red hasta el 2015. <http://www.conferencemanager.se/icpen-sweden2014/welcome.html>.