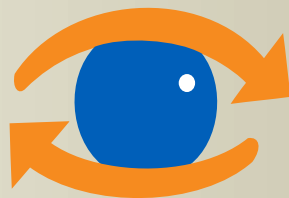


# Memoria

## 2016



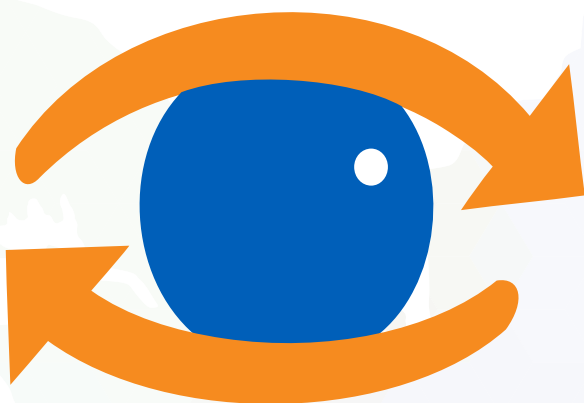
**ACODECO**  
AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA



[www.acodeco.gob.pa](http://www.acodeco.gob.pa)

# Memoria

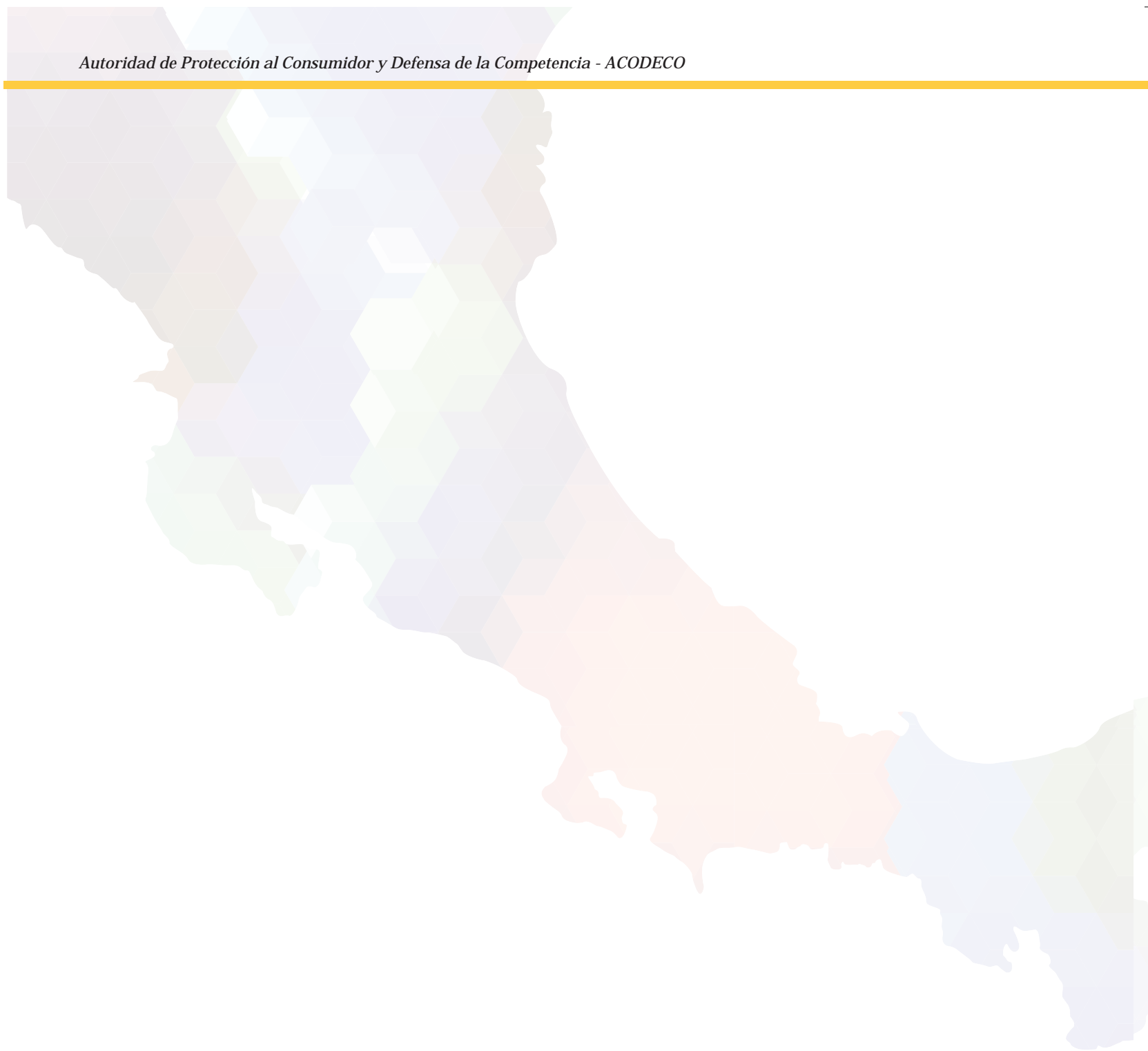
## 2016



**ACODECO**

**AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**





Panamá, 30 de enero de 2017

Honorable Diputado  
RUBÉN DE LEÓN SÁNCHEZ  
PRESIDENTE  
Asamblea Nacional  
E. S. D.

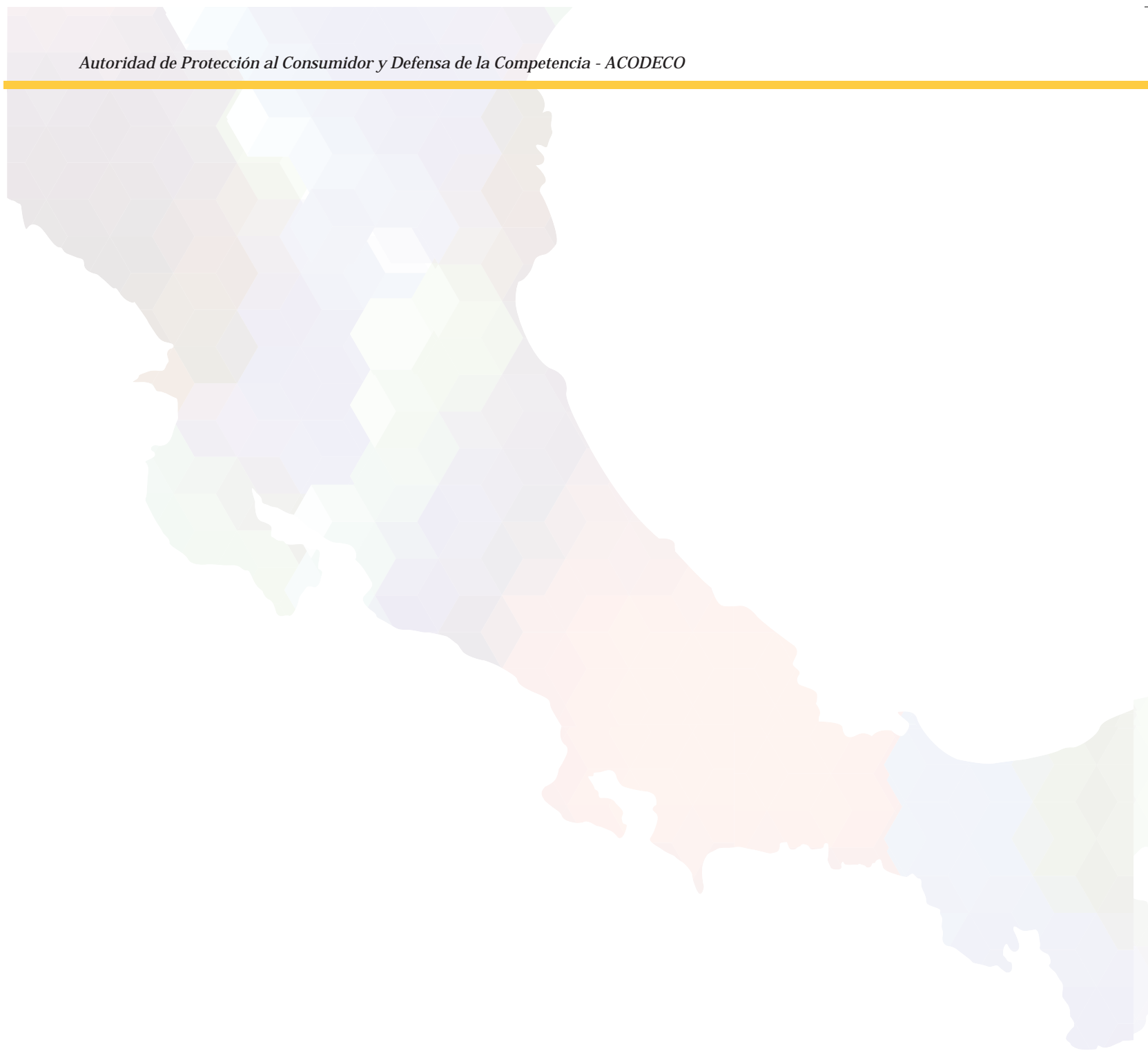
Atendiendo a lo establecido en nuestra Constitución Política, presentó a consideración de la Honorable Asamblea Nacional de Diputados el Informe Anual de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), correspondiente al período noviembre de 2015 a octubre de 2016.

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

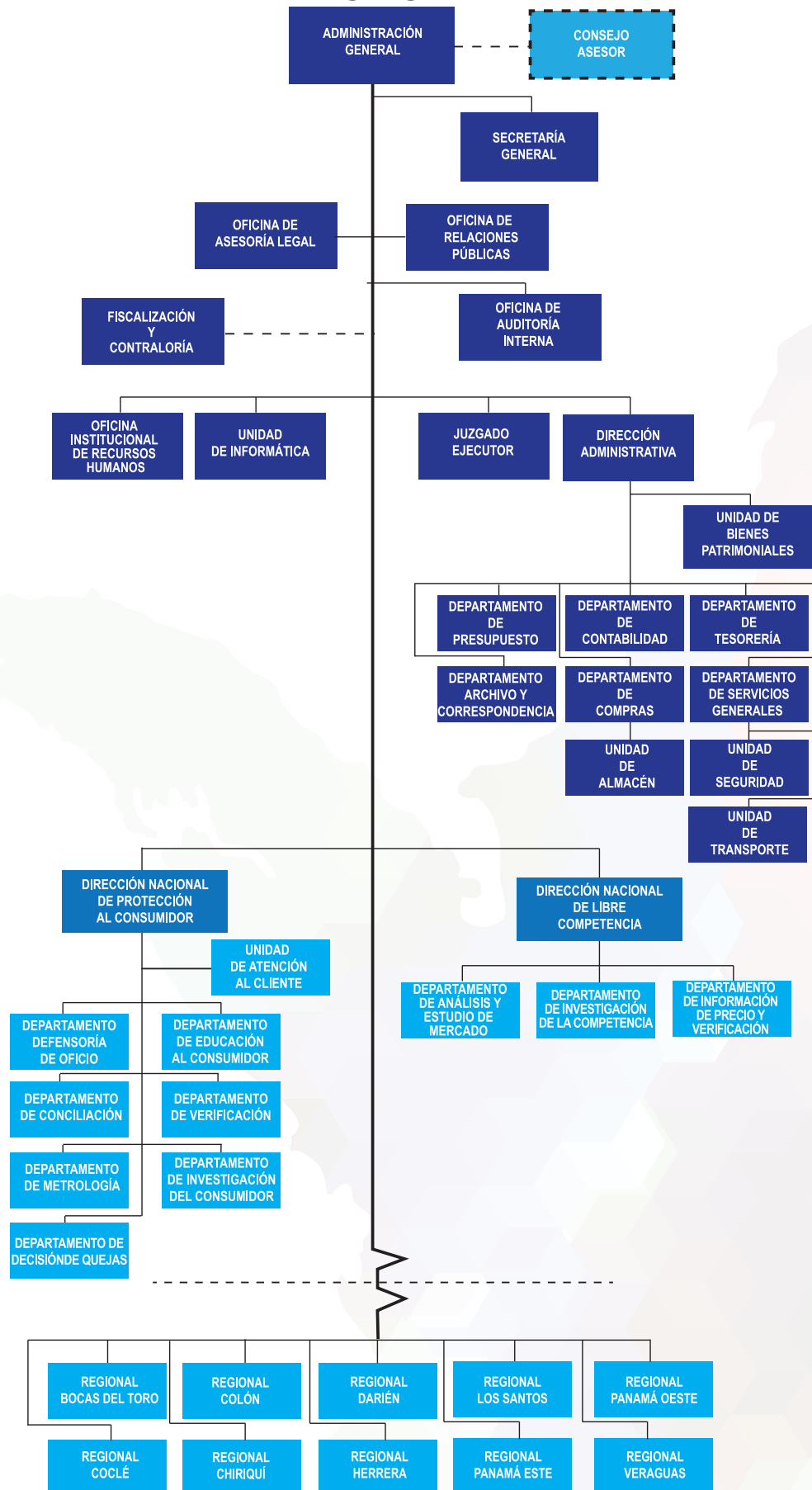
Del Honorable Señor Presidente, con las muestras de mi más distinguida consideración.

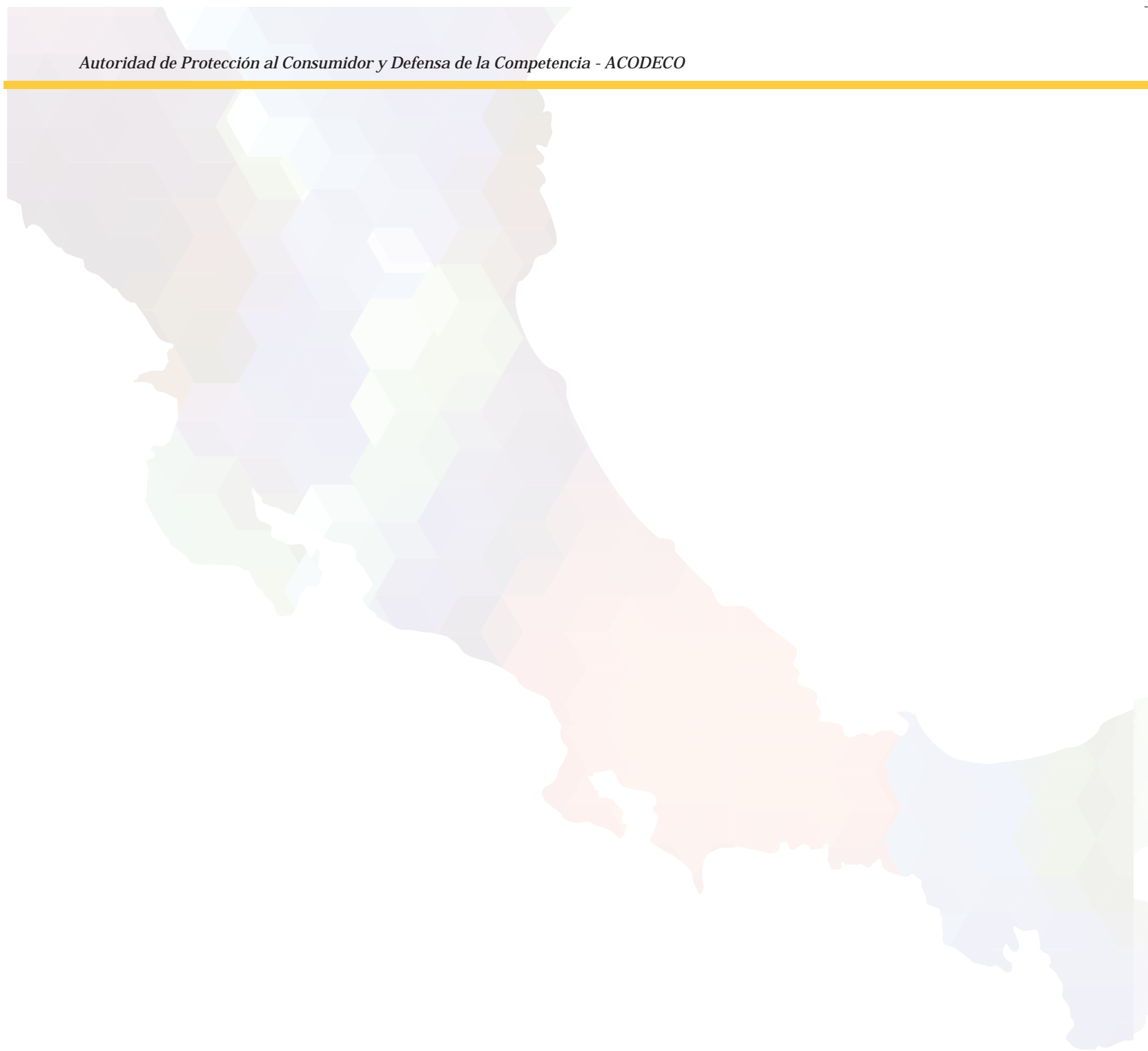
Atentamente,

OSCAR GARCÍA CARDOZE  
Administrador



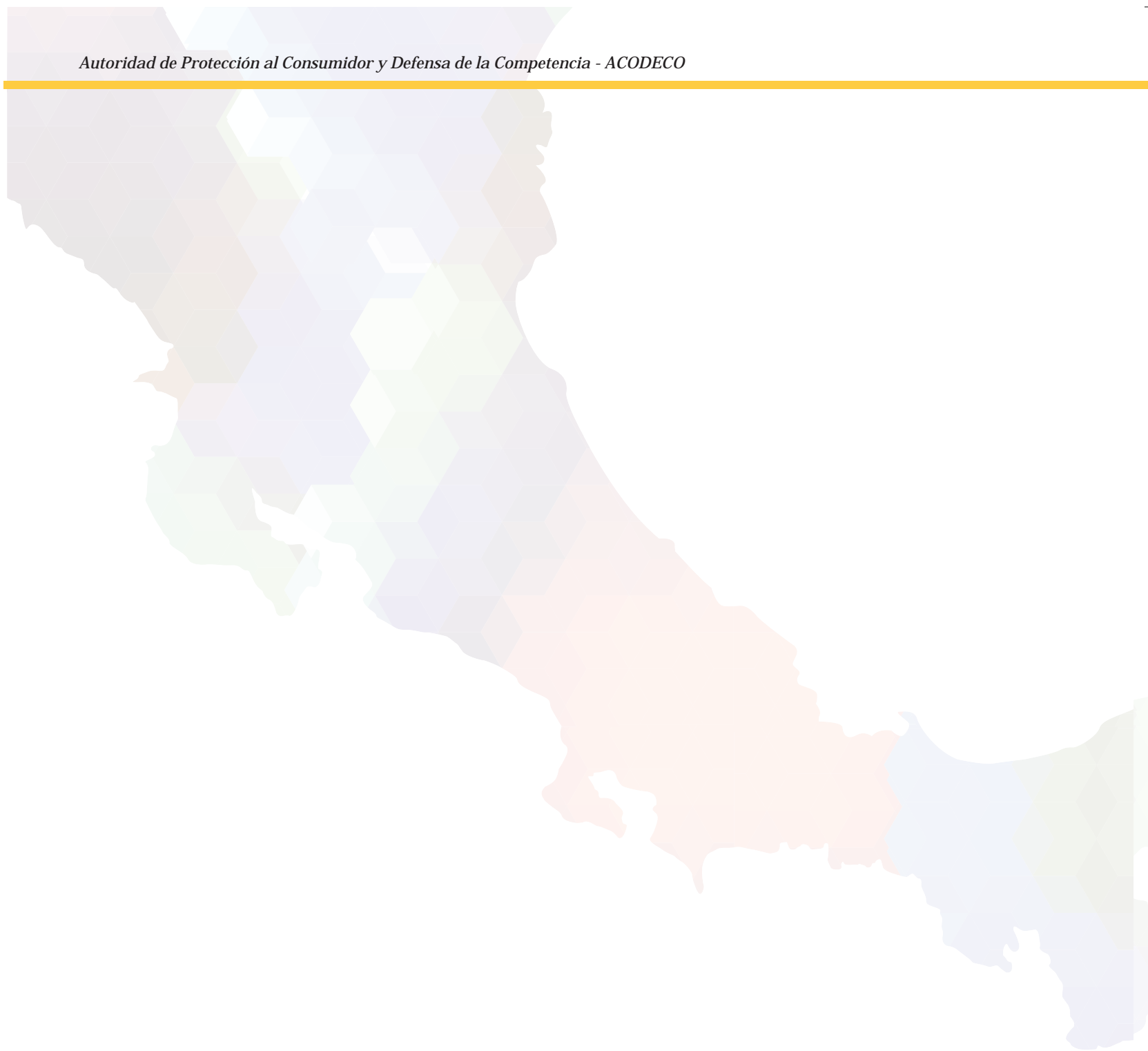
# Organigrama







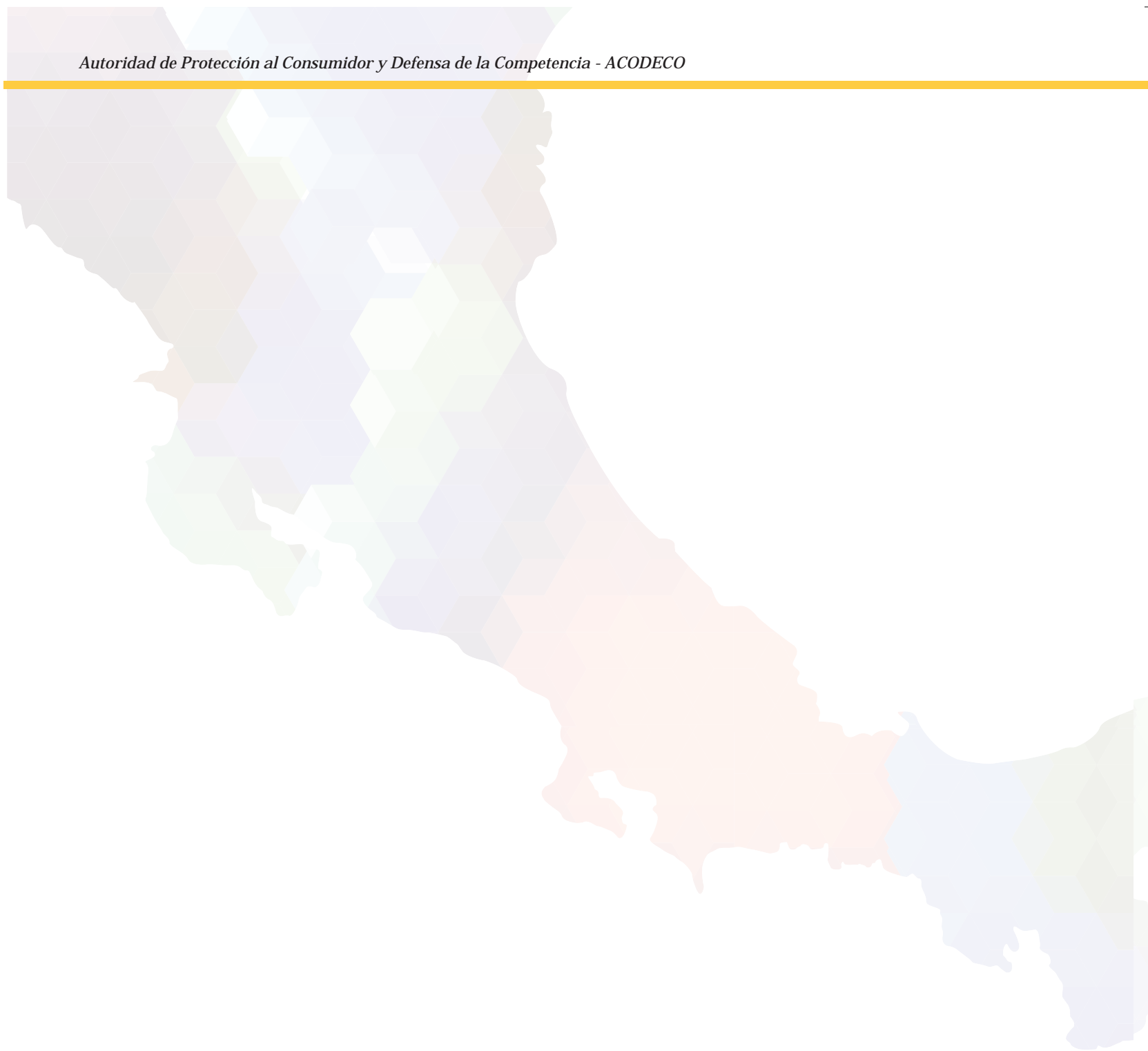
Excelentísimo Señor  
**Juan Carlos Varela Rodríguez**  
Presidente de la República





**Oscar García Cardozo**  
Administrador





## MISIÓN

Promover y defender activamente los derechos de los consumidores y velar por la libre competencia.

## VISIÓN

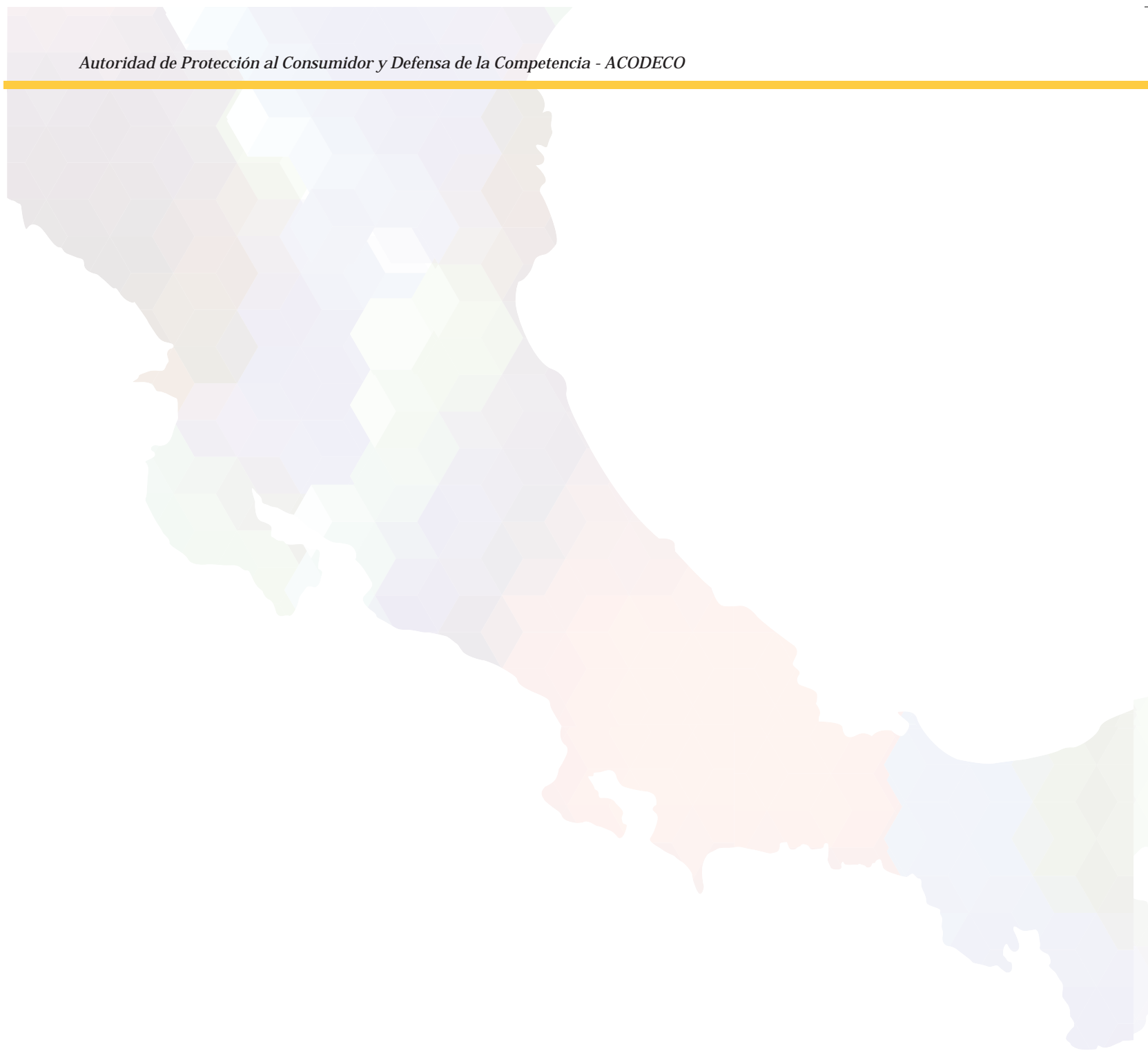
Ser una entidad líder, reconocida nacional e internacionalmente, en la promoción de mercados libres que beneficien a los consumidores, con apego a los valores de la transparencia, eficiencia y compromiso social.

## VALORES

1. Transparencia
2. Eficiencia
3. Compromiso social

## POLÍTICA DE CALIDAD

La ACODECO tiene el compromiso de cumplir con sus responsabilidades legales por medio de un servicio de excelencia, garantizando el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos y dando énfasis al mejoramiento continuo de los procesos que constituyen su sistema de gestión de la calidad.



## INTRODUCCIÓN

La transparencia, eficiencia y compromiso social han sido, desde el inicio de esta nueva gestión de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), sus tres pilares fundamentales, sobre los cuales reposan todos los esfuerzos por parte de su administrador y sus colaboradores.

Con pasos firmes e innovadores en la atención a sus clientes, la ACODECO, se ha mantenido trabajando, en sus casi dos años de contar con una nueva administración.

La población panameña a nivel nacional, ha sido el mejor termómetro para medir la efectividad de las nuevas actividades implementadas por la ACODECO, como el nuevo Contact Center, tecnología informática que permite atender una demanda considerable de llamadas de consumidores. Esta herramienta cuenta con la opción de chat en línea, la cual logra incluirse como vía de comunicación efectiva entre el consumidor y los funcionarios para las orientaciones.

Con esa misma mística de trabajo se dio inicio al plan piloto de Agente Económico Responsable (AER), cuyo objetivo primordial ha sido promover la solución de quejas dentro de los locales comerciales.

El incremento significativo en cuanto a reclamos por parte de consumidores de viviendas nuevas en Panamá, impulsó a la ACODECO, este año a crear la Unidad de Análisis de Aumento de Costos (U.A.A.C) compuesta por un equipo de abogados y analistas económicos que tienen la finalidad de verificar y analizar cada proyecto, a través de los parámetros y procedimientos establecidos en la resolución No A -063 de 2015 del 3 julio de 2015, mediante el cálculo del porcentaje de aumento de costos de los materiales de construcción de la unidad inmobiliaria solicitada por el consumidor. Es importante destacar que la solicitud puede ser presentada en línea.

Por otro lado, en consideración al evidente crecimiento de la población del distrito de San Carlos, y la apertura de nuevos centros comerciales, la ACODECO consideró la necesidad, en conjunto con autoridades municipales del área, proporcionar un centro de recepción de denuncias que les permite exponer sus casos de posibles violaciones a sus derechos y recibir asistencia e información oportuna. La Administración Regional de Panamá Oeste, es la encargada de dar seguimiento a las capacitaciones, jornadas educativas, denuncias, quejas y conciliaciones que se realicen por parte del funcionario de la ACODECO dentro del convenio piloto con el Municipio de San Carlos como parte del programa de Servicio Municipal de Atención al Consumidor (SERMAC). Con el mismo propósito se celebró convenio con el Municipio de Soná y se tiene planeado celebrar estos convenios con otros municipios que se encuentran alejados de la respectiva oficina regional, para beneficio de los consumidores.

Le hacemos una cordial invitación para que conozca a fondo cada uno de los temas que aquí se desarrollan, los análisis y contenidos que esperamos sean del agrado de nuestros lectores y que el trabajo en equipo que se llevó a cabo se vea reflejado en estas memorias.

## CONTENIDO

<b>I. INFORME DEL DESPACHO SUPERIOR .....</b>	<b>5</b>
A. <i>Transparencia Institucional.....</i>	<i>5</i>
B. <i>Expendientes de Segunda Instancia.....</i>	<i>7</i>
C. <i>Auditorias Internas.....</i>	<i>17</i>
<b>II. LOGROS ESPECIALES .....</b>	<b>23</b>
A. <i>Inicio de Operaciones del Contact Center.....</i>	<i>23</i>
B. <i>Creación de la Unidad de Notificación.....</i>	<i>25</i>
C. <i>Servicio Municipal de Atención al Consumidor (Sermac).....</i>	<i>27</i>
D. <i>Nuevo App de Acodeco.....</i>	<i>27</i>
E. <i>Nuevo Formulario en Línea para Solicitar Verificación de Aumentos en los Costos de Materiales de Construcción y la Apertura de la Nueva Unidad.....</i>	<i>29</i>
<b>III. DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR .....</b>	<b>23</b>
A. <i>Unidad de Atención al Cliente.....</i>	<i>35</i>
B. <i>Unidad de AER .....</i>	<i>36</i>
C. <i>Departamento de Educación al Consumidor .....</i>	<i>37</i>
D. <i>Departamento de Verificación .....</i>	<i>45</i>
E. <i>Departamento de Metrología .....</i>	<i>47</i>
F. <i>Departamento de Defensoría de Oficio.....</i>	<i>54</i>
G. <i>Departamento de Investigación al Consumidor .....</i>	<i>58</i>
H. <i>Departamento de Conciliación .....</i>	<i>60</i>
I. <i>Departamento de Decisión de Quejas .....</i>	<i>66</i>
J. <i>Departamento de Control de Precios.....</i>	<i>70</i>
<b>III COORDINACIÓN DE REGIONALES .....</b>	<b>75</b>
A. <i>Regional de Bocas Del Toro .....</i>	<i>75</i>
B. <i>Regional de Coclé .....</i>	<i>77</i>
C. <i>Regional de Colón .....</i>	<i>80</i>
D. <i>Regional de Chiriquí .....</i>	<i>83</i>
E. <i>Regional de Darién .....</i>	<i>86</i>
F. <i>Regional de Herrera .....</i>	<i>89</i>
G. <i>Regional de Los Santos .....</i>	<i>93</i>
H. <i>Regional Panamá Este .....</i>	<i>96</i>
I. <i>Regional de Panamá Oeste .....</i>	<i>97</i>
J. <i>Regional de Veraguas .....</i>	<i>98</i>

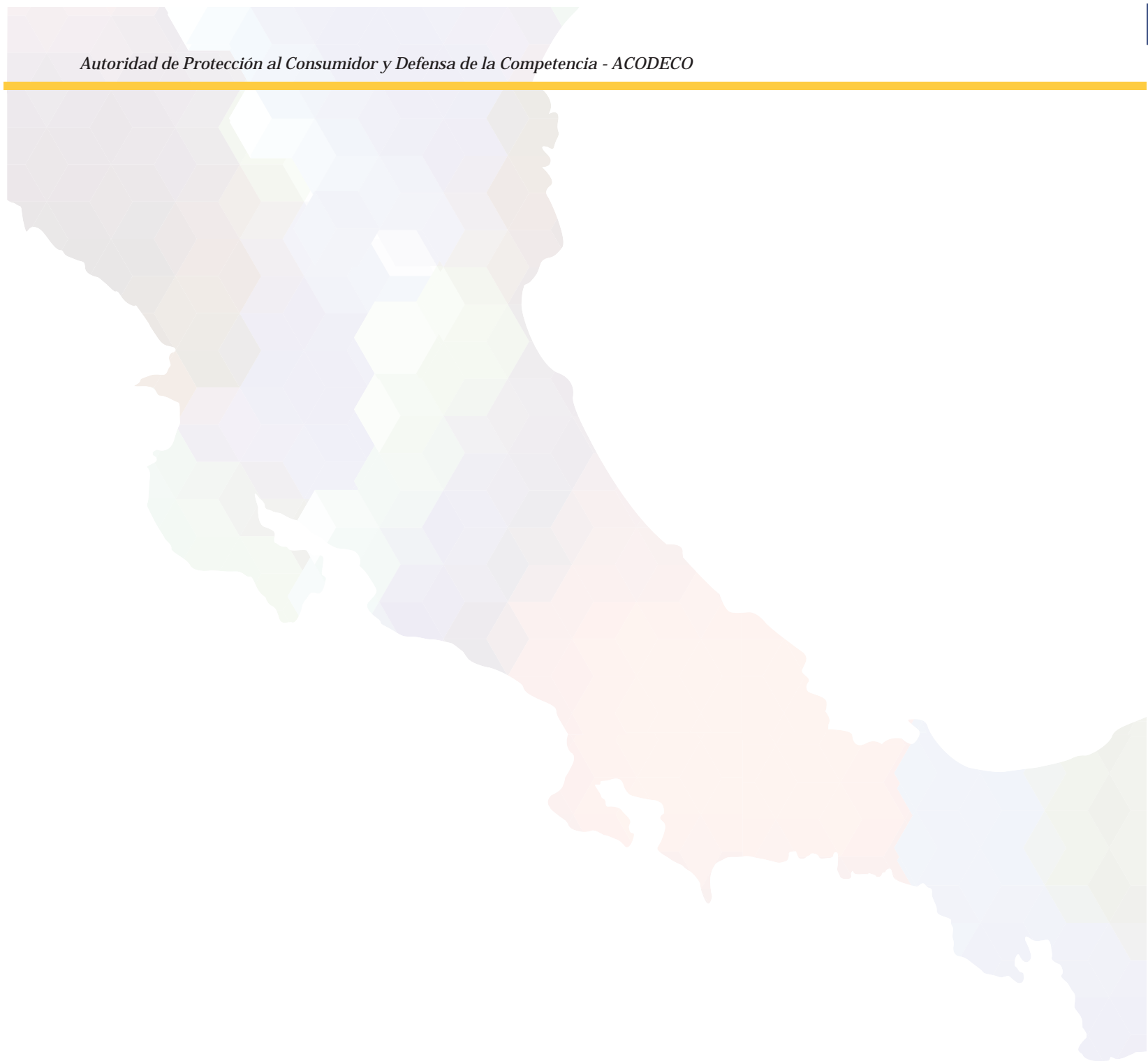
<b>IV. DIRECCIÓN NACIONAL DE LIBRE COMPETENCIA (DNLC)</b> .....	<b>105</b>
A. Investigaciones Administrativas por Prácticas Monopolísticas .....	105
B. Transacciones Judiciales .....	111
C. Casos Judiciales .....	112
D. Concentraciones Económicas .....	116
E. Auditorías de Competencia .....	118
F. Consulta de Viabilidad .....	119
G. Programa de Clemencia en Panamá .....	119
H. Conmemoración del Día Nacional de la Competencia .....	120
I. Foros .....	121
J. Boletín de Libre Competencia .....	122
K. Resumen de Análisis Financiero .....	122
L. Cálculo de Incremento de Precios de las Viviendas por Alza en el Costo de Materiales .....	123
M. Departamento de Información de Precios y Verificación .....	124
N. Otras Encuestas de Precios .....	129
<b>VI. OFICINA DE ASESORÍA LEGAL</b> .....	<b>151</b>
A. Acciones Delegadas por el Administrador.....	152
B. Resoluciones de Asignación de Fondos a las Asociaciones de Consumidores para la Ejecución de Proyectos Educativos.....	152
C. Participación de Asesoría Legal en los Medios de Comunicación.....	153
D. Participación de Asesoría Legal en la Sanción por Parte de la Asamblea Legislativa sobre el Proyecto de Ley 150 “Que Protege al Consumidor y le Brinda Garantía de Cobertura, a Través de Empresas Automotriz”.....	153
E. Celebración del Día del Abogado.....	153
F. Estadísticas de Gestión Diaria.....	154
<b>VII. ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS</b> .....	<b>157</b>
A. Secretaría General .....	157
B. Juzgado Ejecutor .....	158
C. Unidad Informática .....	160
D. Oficina Institucional de Relaciones Públicas .....	164
E. Oficina Institucional de Recursos Humanos .....	169
F. Dirección de Administración y Finanzas .....	173
<b>VIII. RESUMEN DE ACTIVIDADES INTERNACIONALES</b> .....	<b>187</b>
A. Dirección Nacional de Libre Competencia .....	187
B. Dirección Nacional de Protección Al Consumidor .....	191
C. Firma de Convenios Internacionales .....	197





Informe del  
Despacho Superior





## I. INFORME DEL DESPACHO SUPERIOR

La democracia del país requiere para su fortalecimiento la aplicación real y efectiva de postulados esenciales como son la rendición de cuentas, la legalidad y transparencia, entre otros.

La transparencia de todas las acciones realizadas por la Autoridad de Protección Al Consumidor y Defensa de la Competencia posibilita que los ciudadanos a quienes servimos sepan con claridad cómo se administran los fondos públicos asignados a la institución y apliquen la debida fiscalización ciudadana y denuncien las irregularidades detectadas.

La actual administración cree firmemente en estos principios y ha fortalecido los mecanismos que promuevan un rápido conocimiento de la información institucional producida, la oportuna rendición de cuentas y la lucha contra la corrupción pública.

A continuación se presentan los principales logros obtenidos en materia de transparencia institucional, detalle de los expedientes de resoluciones en segunda instancia, y la labor realizada en materia de auditoría interna en la institución, con alusión a sus principales hallazgos y logros obtenidos en este período.

### A. TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Durante el año 2016, ACODECO continuó con el objetivo de mantener la máxima calificación en Transparencia de acuerdo a los resultados de auditoría de la Autoridad Nacional de Transparencia (ANTAI).

Para llevar a cabo esta tarea, se estuvo monitoreando durante todo el año la sección de transparencia de la página web de la institución. Se realizaron cambios y mejoras mientras que se mantenía actualizada la información tanto de transparencia como de la página web en general.

En marzo 2016, el Administrador General y su equipo de trabajo, celebraron una reunión con el Licenciado Carlos Gasnell de Libertad Ciudadana, para propiciar que ACODECO excediese los estándares mínimos de transparencia establecidos en la ley, la cual fue de mucho provecho.

También a destacar que de acuerdo a resultados de un informe de evaluaciones de entidades autónomas y descentralizadas (no ministerios) y de presupuestos medios, realizado por Panamá Transparente, ACODECO logró un cumplimiento total en tres aspectos los cuales son: cuenta la página web con una sección de transparencia o similar, fácil acceso a la planilla de la institución e informes de viajes al exterior y sus resultados.



El 23 de marzo de 2016 el Lic. Carlos Gasnell visitó las oficinas de ACODECO para tratar temas de transparencia internacional.

## ACODECO Cumple con un Año de Antelación los Compromisos Adquiridos con la Alianza para Gobierno Abierto (AGA)

El equipo de trabajo de oficiales de información de ACODECO, trabajó de manera intensa en el año 2016 para dar cumplimiento, con un año de antelación, a los compromisos adquiridos con ANTAI y Alianza para Gobierno Abierto (AGA) se encontraban contenidos en el Segundo Plan de Acción Nacional 2015-2016 de AGA.

Estos compromisos, que estaban contemplados para ser cumplidos a junio de 2017, consistían en lo siguiente:

1. Evaluación de procedimientos y trámites, con requisitos y plazos establecidos.
2. Elaboración de diagramas de flujos en trípticos y cartillas, los cuales constan visibles en nuestra página web.
3. Publicar trípticos y cartillas.
4. Publicación en página web de diagramas de flujos.
5. Elaboración de trípticos y cartillas en braille y videoclips con lenguaje de señas, éste último, visible en nuestra página web.
6. Publicación de videoclips con lenguaje de señas en páginas web.

6 Los compromisos adquiridos con ANTAI-AGA, fueron generados en cuanto al Proceso de Conciliación de la entidad y fueron entregados a ANTAI el día 30 de junio de 2016. Con este proyecto se buscó aportar para un gobierno más transparente.



### Elaboración de Manual de Bolsillo sobre Acceso a la Información

Como parte del plan estratégico institucional, se dispuso elaborar un Manual de Bolsillo sobre acceso a la información, dentro de la primera mitad del 2016. Esa meta fue alcanzada, generándose el documento en cuestión, para beneficio tanto de usuarios como funcionarios de la institución.



### Concurso de Presupuestos Abiertos

ACODECO está inscrito como participante en el Concurso "Presupuestos Abiertos" organizado por la Fundación para el Desarrollo de la Libertad Ciudadana, Capítulo Panameño de Transparencia Internacional, en conjunto con el Instituto Panameño de Derecho y Nuevas Tecnologías y Open Data Panamá. Entre otros aspectos, en este concurso se calificará la originalidad, accesibilidad, programa de difusión y apertura de los formatos. Se espera que el día 27 de octubre comiencen las calificaciones por parte de los organizadores del concurso.

### Solicitudes de Información Recibidas

Desde noviembre de 2015 al 31 de octubre de 2016, se recibieron y tramitaron quince (15) solicitudes de información en la institución, las cuales fueron atendidas dentro del plazo establecido por ley. A continuación, se presenta el detalle de las solicitudes de información tramitadas.

**SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RESUELTAS Y NEGADAS  
PERIODO: NOVIEMBRE 2015 A OCTUBRE 2016**

MES	Nº. DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS	ESTADO	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN EN TRÁMITE
Noviembre	1	Atendidas	0
Diciembre	2	Atendidas	0
Enero	2	Atendidas	0
Febrero	0	-	0
Marzo	2	Atendidas	0
Abril	1	Atendidas	0
Mayo	2	Atendidas	0
Junio	1	Atendidas	0
Julio	3	Atendidas	0
Agosto	1	Atendidas	0
Septiembre	0	-	0
Octubre	0	-	0
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>		<b>0</b>

Fuente: ACODECO

**B. EXPEDIENTES DE SEGUNDA INSTANCIA**

Los expedientes ingresan al Despacho Superior, una vez es concedida la apelación por el Tribunal Primario, es decir, la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, como el mayor generador de expedientes tramitados en primera instancia, en cuanto al número de los mismos, y por ende, de expedientes apelados para ser tramitados por el Despacho del Administrador de la entidad. Con la presente administración de la entidad, se ha creado un esquema digital para registrar y generar trazabilidad de los expedientes, con los que se establecen y miden los tiempos de respuesta institucional a las apelaciones.

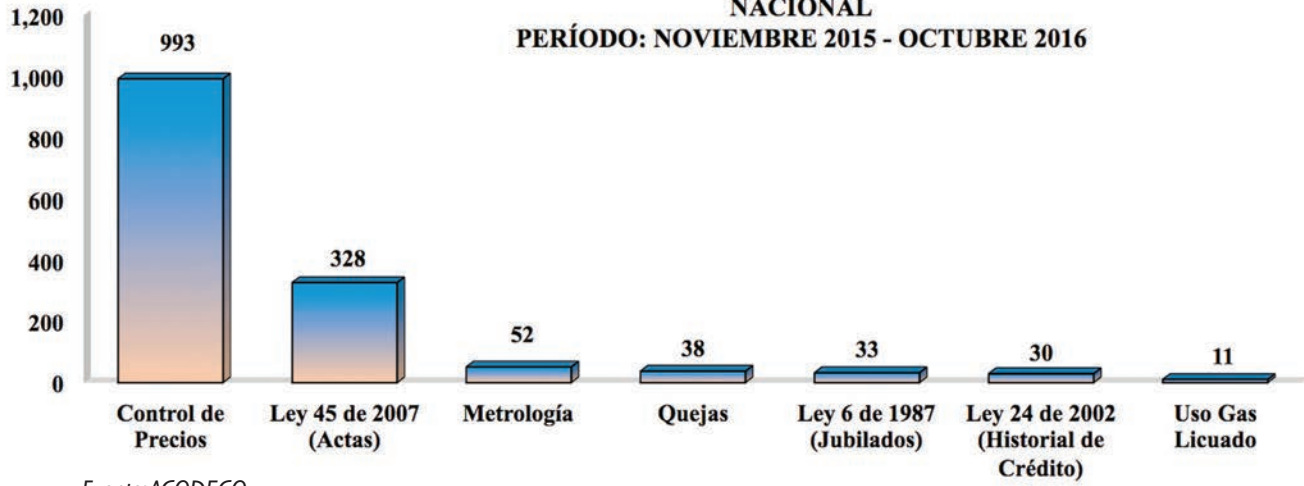
En esta tabla se detallan el total de expedientes de Segunda Instancia, recibidos a nivel nacional y por tipo de Ley.

**EXPEDIENTES RECIBIDOS POR TIPO DE LEYES  
NACIONAL  
PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**

TIPO DE LEY	EXPEDIENTES	MULTA (B/.)
Control de Precios	993	188,435.00
Ley 45 de 2007 (Actas)	328	142,445.00
Metrología	52	15,700.00
Quejas	38	37,506.00
Ley 6 de 1987 (Jubilados)	33	9,535.00
Ley 24 de 2002 (Historial de Crédito)	30	22,600.00
Uso Gas Licuado	11	2,550.00
<b>TOTAL</b>	<b>1,485</b>	<b>418,771.00</b>

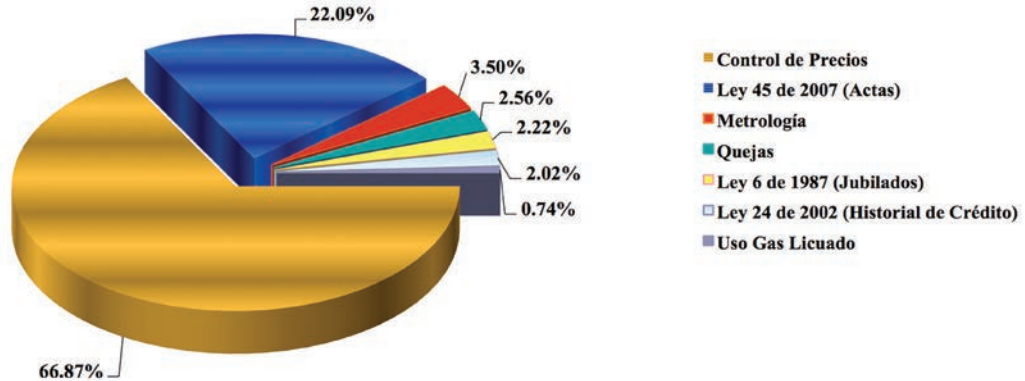
Fuente: ACODECO

**EXPEDIENTES POR TIPO DE LEYES  
NACIONAL  
PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**



Fuente: ACODECO

**EXPEDIENTES POR TIPO DE LEYES  
NACIONAL  
PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**



Total de expedientes recibidos: 1,485

Fuente: ACODECO

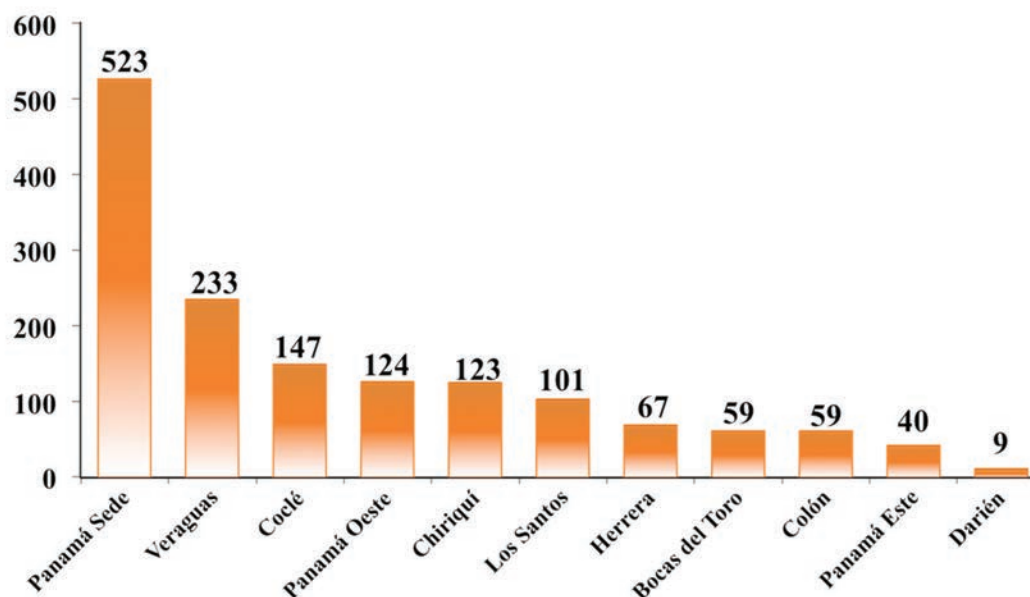
En esta tabla se detalla, los expedientes de Segunda Instancia recibidos de nuestras Oficinas Regionales a nivel nacional

**EXPEDIENTES RECIBIDOS POR REGIONAL**  
**PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**

REGIONAL	EXPEDIENTES	MULTA (B./)
Panamá Sede	523	231,409.00
Veraguas	233	33,830.00
Coclé	147	20,325.00
Panamá Oeste	124	31,993.00
Chiriquí	123	29,050.00
Los Santos	101	13,026.00
Herrera	67	16,023.00
Bocas del Toro	59	14,520.00
Colón	59	13,070.00
Panamá Este	40	13,650.00
Darién	9	1,875.00
<b>TOTAL</b>	<b>1,485</b>	<b>418,771.00</b>

Fuente:ACODECO

**EXPEDIENTES POR REGIONAL**  
**PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**



**Total de expedientes recibidos: 1,485**



Tabla detallada del estado actual de los expedientes de Segunda Instancia

**EXPEDIENTES POR ESTADO AL DÍA  
NACIONAL**

**PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**

<b>ESTADO</b>	<b>EXPEDIENTES</b>	<b>MULTA (B./)</b>
Enviado a Notificación	1,391	391,575.00
Firma del Secretario	35	8,235.00
Corrección	32	13,840.00
Revisión de Asesores	16	1,895.00
Revisión de Administrador	10	3,226.00
Pendiente de Información	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>1,485</b>	<b>418,771.00</b>

*Fuente: ACODECO*

10

Tabla de Expedientes de Segunda Instancia tramitados por decisión en el período de noviembre 2015 a octubre 2016.

**EXPEDIENTES POR TIPO DE DECISIÓN  
NACIONAL**

**PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**

<b>DECISIÓN</b>	<b>EXPEDIENTES</b>	<b>MULTA (B./)</b>
Confirmar	1,038	287,926.00
Modificar	324	94,983.00
Revocar	57	25,625.00
En Proceso	34	0.00
Auto de Mejor Proveer	7	1,776.00
Modificar/Confirmar	7	2,075.00
Ordenar	4	1,600.00
Amonestar	3	1,225.00
No Acceder	3	561.00
Nulidad	3	0.00
Anular	2	0.00
Nota	2	0.00
Rechazo de Plano	1	3,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>1,485</b>	<b>418,771.00</b>

**Fuente: ACODECO**

Tabla detallada de expedientes de Segunda Instancia recibidos por mes y por tipo de Ley, a nivel Nacional.

**EXPEDIENTES RECIBIDOS POR MES Y TIPO DE LEYES**

**NACIONAL**

**PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**

<b>TIPO DE LEY</b>	<b>CANT.</b>	<b>MULTA (B/.)</b>
Control de Precios	993	188,435.00
Ley 24 de 2002 (Historial de Crédito)	30	22,600.00
Ley 45 de 2007 (Actas)	328	142,445.00
Ley 6 de 1987 (Jubilados)	33	9,535.00
Metrología	52	15,700.00
Quejas	38	37,506.00
Uso Gas Licuado	11	2,550.00
<b>TOTAL</b>	<b>1,485</b>	<b>418,771.00</b>

Fuente: ACODECO

Tabla de Expedientes de Segunda Instancia recibidos por mes de las Oficinas Regionales a nivel Nacional.

**EXPEDIENTES RECIBIDOS POR REGIONAL POR MES**

**NACIONAL**

**PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**

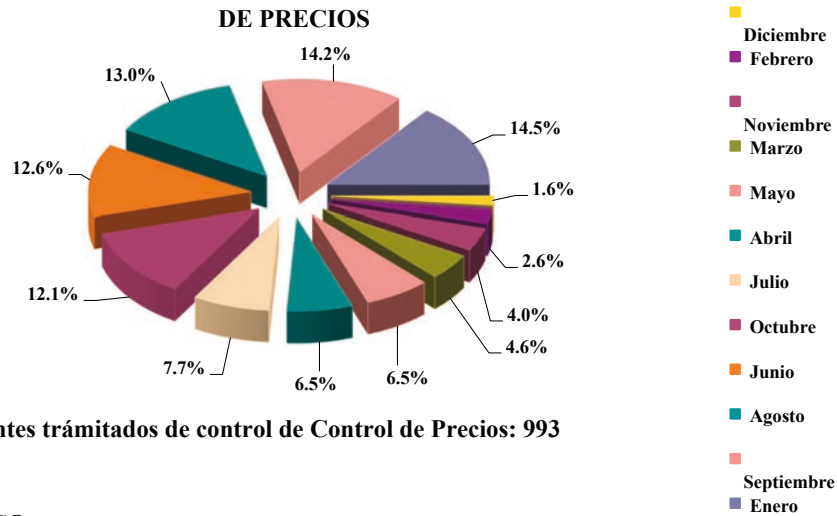
<b>REGIONAL</b>	<b>CANT.</b>	<b>MULTA (B/.)</b>
Bocas del Toro	59	14,520.00
Chiriquí	123	29,050.00
Coclé	147	20,325.00
Colón	59	13,070.00
Darién	9	1,875.00
Herrera	67	16,023.00
Los Santos	101	13,026.00
Panamá Este	40	13,650.00
Panamá Oeste	124	31,993.00
Panamá Sede	523	231,409.00
Veraguas	233	33,830.00
<b>TOTAL</b>	<b>1,485</b>	<b>418,771.00</b>

Fuente: ACODECO



Representación gráfica por mes de los expedientes de Control de Precios, tramitados por Despacho Superior, durante el periodo de noviembre 2015 a octubre 2016.

**EXPEDIENTES DE SEGUNDA INSTANCIA TRAMITADOS DE CONTROL DE PRECIOS**

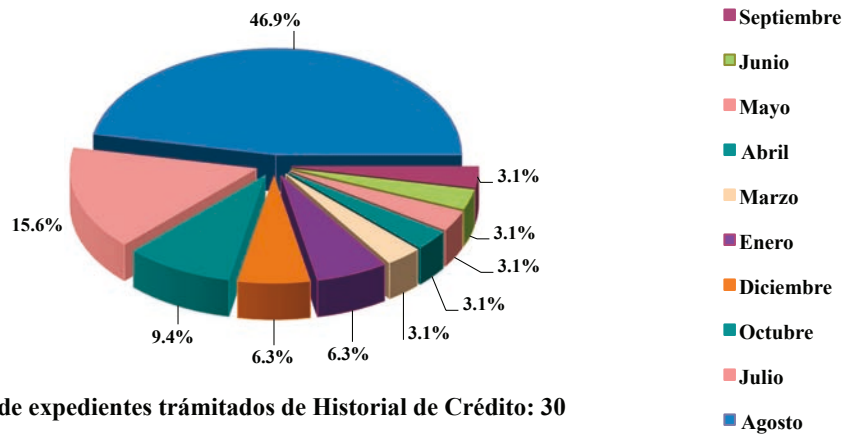


Total de Expedientes trámitados de control de Control de Precios: 993

Fuente: ACODECO

Representación gráfica por mes de los expedientes de Historial de Crédito, tramitados por Despacho Superior, durante el periodo de noviembre 2015 a octubre 2016.

**EXPEDIENTES DE SEGUNDA INSTANCIA TRÁMITADOS DE LEY 24 DE 2002 - HISTORIAL DE CRÉDITO**

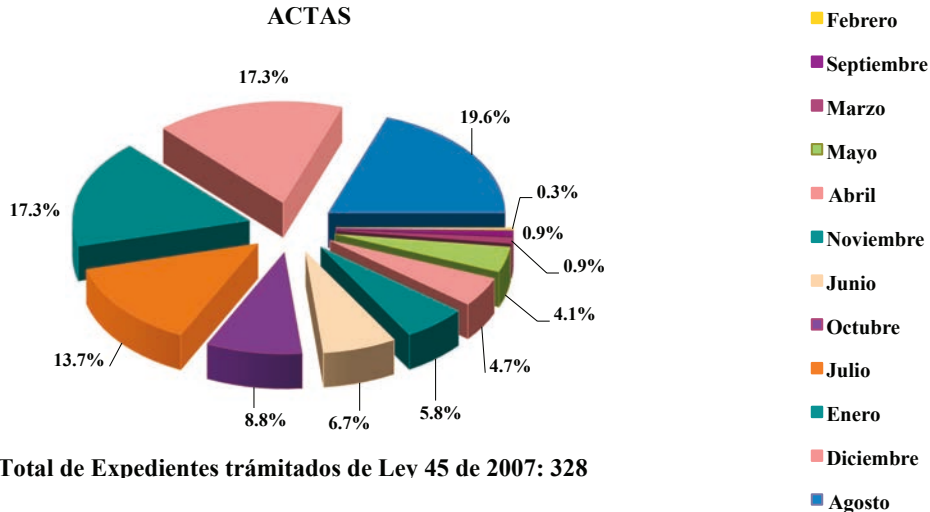


Total de expedientes trámitados de Historial de Crédito: 30

Fuente: ACODECO

Representación gráfica por mes de los expedientes de Ley 45, tramitados por Despacho Superior, durante el periodo de noviembre 2015 a octubre 2016.

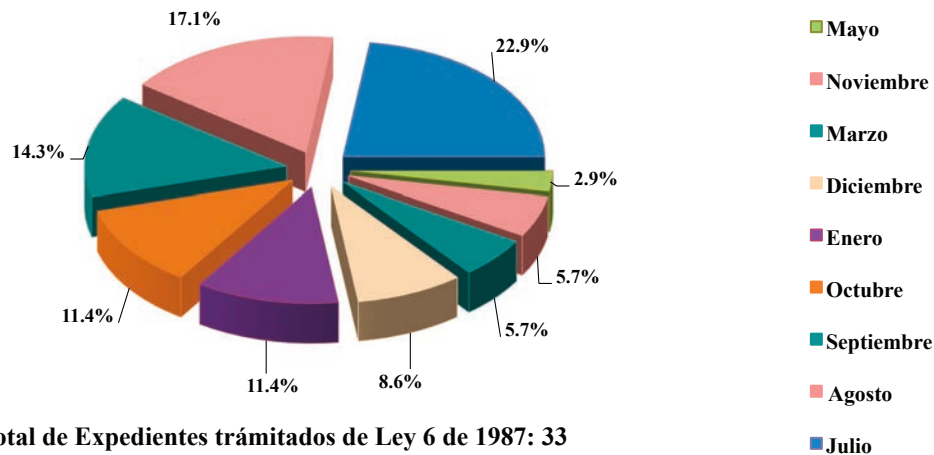
**EXPEDIENTES DE SEGUNDA INSTANCIA TRÁMITADOS DE LEY 45 DE 2007-  
ACTAS**



Fuente: ACODECO

Representación gráfica por mes de los expedientes de Ley 6ta., tramitados por Despacho Superior, durante el periodo de noviembre 2015 a octubre 2016.

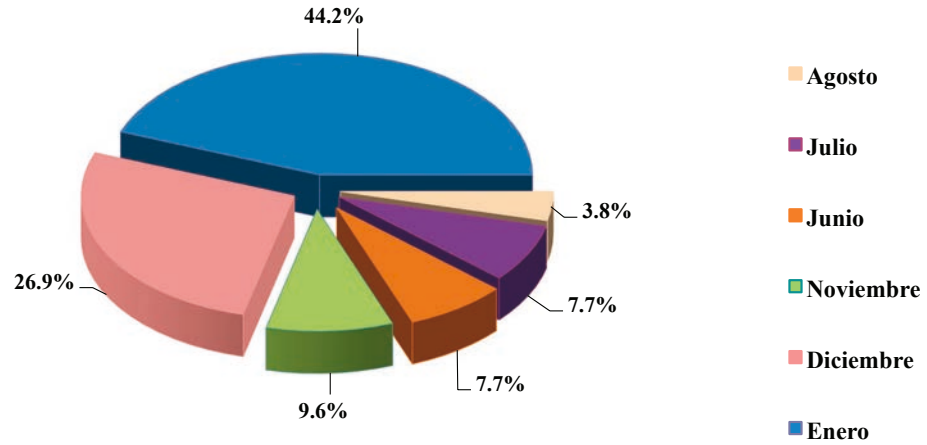
**EXPEDIENTES DE SEGUNDA INSTANCIA TRAMITADOS DE LEY 6 DE 1987 -  
JUBILADOS**



Fuente: ACODECO

Representación gráfica por mes de los expedientes de Metrología, tramitados por Despacho Superior, durante el periodo de noviembre 2015 a octubre 2016.

**EXPEDIENTES DE SEGUNDA INSTANCIA TRÁMITADOS DE METROLOGÍA**

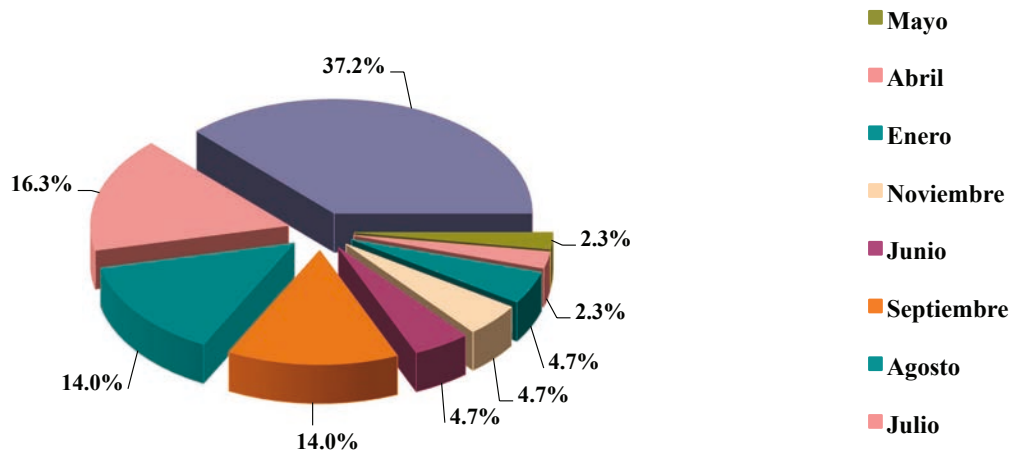


Total de Expedientes trámitados de Metrología: 52

Fuente: ACODECO

Representación gráfica por mes de los expedientes de Decisión de Quejas, tramitados por Despacho Superior, durante el periodo de noviembre 2015 a octubre 2016

**EXPEDIENTES DE SEGUNDA INSTANCIA TRAMITADOS POR DECISIÓN DE QUEJAS**

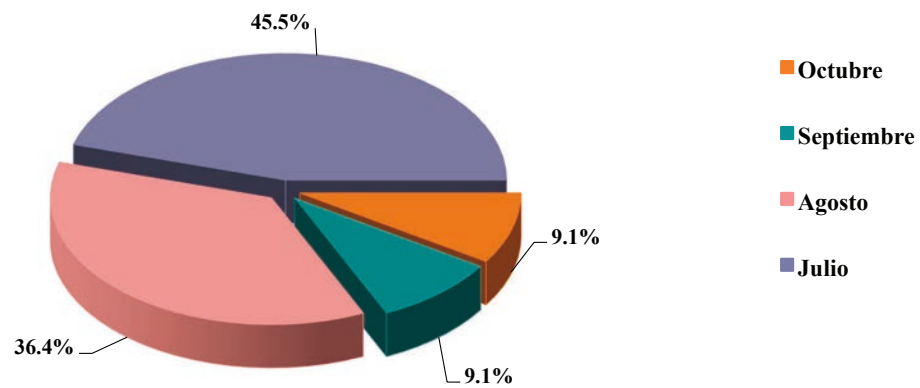


Total de Expedientes Trámitados de Decisión de Quejas: 38

Fuente: ACODECO

Representación gráfica por mes de los expedientes de Uso de Gas Licuado, tramitados por Despacho Superior, durante el periodo de noviembre 2015 a octubre 2016

**EXPEDIENTES DE SEGUNDA INSTANCIA TRAMITADOS POR EL USO INADECUADO DEL GAS LICUADO (SUBSIDIADO POR EL ESTADO)**



Total de expedientes trámites por el Uso del Gas Licuado: 11

Fuente: ACODECO

**EXPEDIENTES POR TIPO DE LEY Y REGIONAL  
PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016.**

TIPO DE LEY	REGIONAL	CANTIDAD	MULTA (B/.)
<b>Control de Precios</b>	Bocas del Toro	37	8,960.00
	Chiriquí	100	21,475.00
	Coclé	126	15,300.00
	Colón	43	9,650.00
	Herrera	36	7,025.00
	Los Santos	70	7,425.00
	Panamá Este	31	7,850.00
	Panamá Oeste	105	22,775.00
	Panamá Sede	239	62,350.00
	Veraguas	206	25,625.00
	<b>Total Por Ley</b>	<b>993</b>	<b>188,435.00</b>
<b>Ley 24 de 2002 (Historial de Crédito)</b>	Chiriquí	5	3,000.00
	Herrera	1	0.00
	Panamá Este	3	1,000.00
	Panamá Sede	21	18,600.00
	<b>Total Por Ley</b>	<b>30</b>	<b>22,600.00</b>
<b>Ley 45 de 2007 (Actas)</b>	Bocas del Toro	20	5,060.00
	Chiriquí	16	4,575.00
	Coclé	17	4,325.00
	Colón	11	2,770.00
	Darién	6	1,175.00
	Herrera	26	8,175.00
	Los Santos	24	4,540.00
	Panamá Este	3	1,500.00
	Panamá Oeste	14	8,090.00
	Panamá Sede	173	97,265.00
Veraguas	18	4,970.00	
	<b>Total Por Ley</b>	<b>328</b>	<b>142,445.00</b>
<b>Ley 6 de 1987 (Jubilados)</b>	Chiriquí	1	0.00
	Herrera	1	273.00
	Los Santos	5	0.00
	Panamá Este	1	0.00
	Panamá Sede	17	6,227.00
	Veraguas	8	3,035.00
	<b>Total Por Ley</b>	<b>33</b>	<b>9,535.00</b>
<b>Metrología</b>	Bocas del Toro	2	500.00
	Coclé	3	700.00
	Colón	1	200.00
	Darién	3	700.00
	Herrera	2	350.00
	Panamá Oeste	3	700.00
	Panamá Sede	37	12,350.00
	Veraguas	1	200.00
	<b>Total Por Ley</b>	<b>52</b>	<b>15,700.00</b>
<b>Quejas</b>	Chiriquí	1	0.00
	Coclé	1	0.00
	Colón	3	250.00
	Los Santos	1	561.00
	Panamá Este	2	3,300.00
	Panamá Oeste	2	428.00
	Panamá Sede	28	32,967.00
	<b>Total Por Ley</b>	<b>38</b>	<b>37,506.00</b>
<b>Uso Gas Licuado</b>	Colón	1	200.00
	Herrera	1	200.00
	Los Santos	1	500.00
	Panamá Sede	8	1,650.00
	<b>Total Por Ley</b>	<b>11</b>	<b>2,550.00</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>1,485</b>	<b>418,771.00</b>

### **C. AUDITORIAS INTERNAS**

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia mediante la Oficina de Auditoría Interna tiene como finalidad monitorear, orientar y fiscalizar las operaciones y gestiones administrativas que realizan todas las Direcciones Nacionales y Administraciones Regionales, que componen el organigrama de nuestra Autoridad.

Es por ello que nuestra oficina bajo la responsabilidad del Licenciado Omar Carrillo Oro, por segundo año consecutivo realiza de forma continua y periódica, verifica el cumplimiento de los controles internos existentes de manera satisfactoria y oportuna, dando así un mejor desarrollo en nuestras Direcciones y Administraciones a nivel nacional, dando continuidad al modelo de gestiones administrativas al implementar auditorías de cumplimiento simétricas a las del sector privado.

En disposición de colaborar de la mano del Despacho Superior, invierte mucho énfasis en verificar el cumplimiento de los reglamentos y procedimientos establecidos, que definen los parámetros mediante los cuales se realizan las diferentes actividades que componen la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, tales como auditorías de control interno para direcciones nacionales y administraciones regionales, control del buen uso de los recursos del Estado, acceso, buen uso y custodia de los bienes del Estado, descartes de activos, las cuales son de fiel cumplimiento a lo que dictan la Normas de Auditoria Gubernamental, Normas de Control Interno Gubernamental emitidas por la Contraloría General de la República de Panamá y para algunos casos nos orientamos en la Ley 38 de 2000 que regula el Procedimiento Administrativo General.

#### **Auditorías realizadas durante el periodo noviembre 2015 a octubre 2016**

##### **Auditorías de Control Interno**

Desde el periodo que abarca los meses de noviembre 2015 al 31 de octubre 2016, mencionamos que nuestra oficina realizó un total de dieciocho (18) auditorías de control interno en las unidades administrativas de la sede y Administraciones Regionales, arrojando recomendaciones que, a futuro, son garantía de que nuestras revisiones reflejan una seguridad razonable que permitirá a la Administración General observar las gestiones administrativas de cada unidad que componen nuestra institución.

##### **Auditorías de Carácter Especial**

Para el periodo de noviembre 2015 a octubre 2016, nuestra oficina realizó cinco (5) auditorías especiales sobre supuestos perjuicios económicos contra bienes o recursos del Estado y se han atendido once (11) denuncias ciudadanas haciendo un total de dieciséis (16) auditorías especiales derivadas de lo antes expuesto.

Para estos casos la Administración General realizó los correctivos administrativos y acciones legales correspondientes.

##### **Auditorías de Cumplimiento**

Para el periodo comprendido desde noviembre 2015 y octubre 2016 continuamos dando el seguimiento a las auditorías de cumplimiento, implementadas en el mes de julio del año 2015, las cuales se basan en las revisiones de expedientes por patrocinios, contrataciones por servicios o cualquier otro contrato convenio que sea celebrado entre la institución en representación del Estado y funcionarios o agentes de manejo. Este tipo de auditorías le garantiza a la institución una seguridad razonable y la viabilidad de realizar cualquier erogación antes de culminar; que se realicen los desembolsos establecidos según contrato o convenio de acuerdo al cumplimiento de todos los entregables determinados en el contrato y los tiempos establecidos para la entrega de los mismos, por lo cual debemos resaltar que nuestra oficina para este año realizó una

auditoría de este tipo, lo cual nos prepondera sobre otras instituciones gubernamentales, toda vez que aparte de los controles internos sobre procedimientos administrativos, denuncias ciudadanas e informes especiales, nos involucramos en todo el funcionamiento de la institución en cuanto al buen uso, acceso, manejo y custodia de bienes y recursos del Estado, para estas realizamos dos (2) de cumplimiento sobre la revisión a las asignaciones de fondos de las asociaciones de consumidores.

**ACTIVIDADES REALIZADAS, POR CANTIDAD, SEGÚN CATEGORÍA, EN EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA**

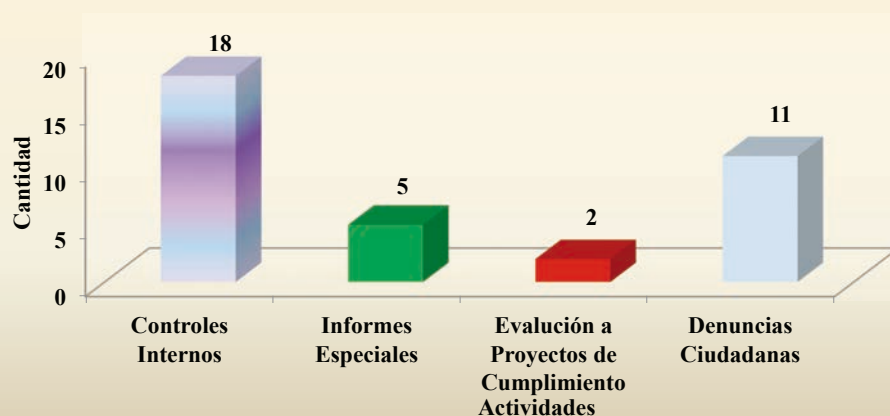
**NACIONAL**

**PERIODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**

CATEGORIAS	CANTIDAD
Controles Internos	18
Informes Especiales	5
Evaluación a Proyectos de Cumplimiento	2
Denuncias Ciudadanas	11
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

**Fuente : Auditoria Interna ACODECO**

**ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA NACIONAL PERIODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**



## **Categorización de los Hallazgos**

Para un mejor entendimiento de las áreas auditadas les detallamos la categorización de los hallazgos que aparecen en nuestros informes, los cuales están basados en las normas de auditoría gubernamental estipuladas por la Contraloría General de la República de Panamá.

**Hallazgo:** incumplimiento observado, norma o procedimiento incumplido, evidencias detectadas del incumplimiento y frecuencia de aparición.

**Las evidencias, pruebas de hallazgo, deben ser objetivas y establecidas en base a:** revisión documental, observación de hechos, entrevistas, toma de notas, muestreo de registros.

De esto aparecen las categorizaciones que pueden ser graves, leves u observaciones, para proceder a la ratificación, corrección y cierre del informe.

## **Logros Obtenidos**

En el periodo comprendido entre noviembre 2015 a octubre 2016, nuestra oficina ha cumplido en gran parte con los objetivos trazados de manera satisfactoria, arrojando en todos sus informes las recomendaciones pertinentes, en los que se manifiesta a la Administración General las deficiencias que observamos en las unidades administrativas auditadas en tiempo oportuno, lo cual ha permitido que se tomaran las acciones administrativas y legales correspondientes y se focalizaran cualquier tipo de deficiencia en controles internos o en el buen uso de los bienes y recursos del Estado.

Por lo cual, como parte de nuestros logros podemos determinar que, con el apoyo del Administrador General, que permite que nuestro desempeño como ente fiscalizador sea óptimo y eficiente, la Oficina de Auditoría Interna se destaca nuevamente como una de las unidades administrativas más efectivas que puede tener una institución, la cual sirve como respaldo y salvaguarda de los mejores intereses del Estado y de nuestra institución, contribuyendo a la disminución de inexactitudes administrativas, documentadas en nuestros informes.

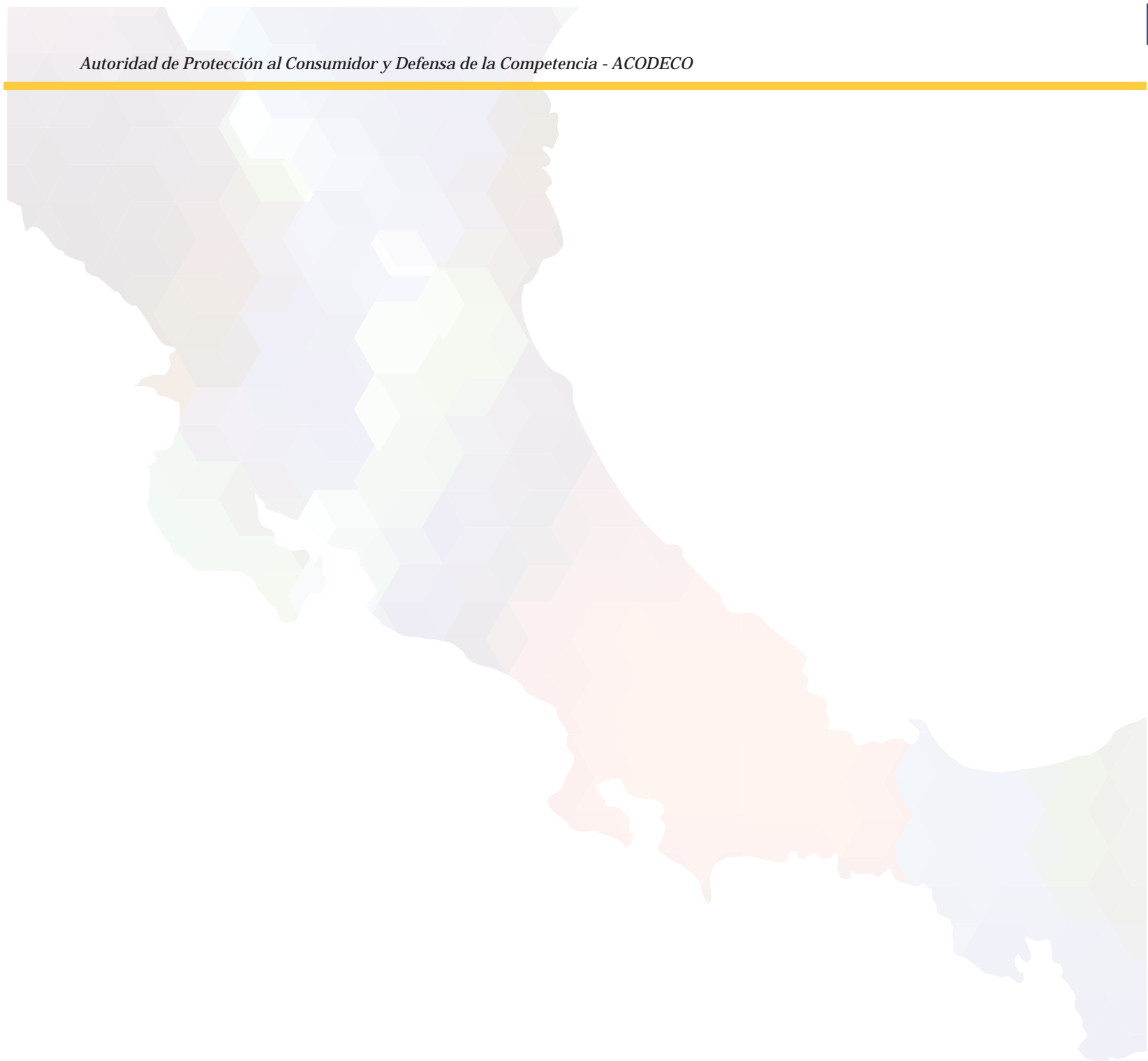
También podemos mencionar, las capacitaciones y seminarios que ha impartido nuestra oficina a todas las direcciones y administraciones que componen nuestra institución; dando a conocer nuestro rol fundamental dentro de la Autoridad; participación en el seminario impartido por el Procurador de la Administración, Rigoberto Gonzalez; actualizaciones de los funcionarios de Auditoría; participación activa en la actualización continua de la Sección Transparencia de nuestra página web, parte fundamental en las instituciones públicas hoy en día; la confección de un nuevo manual de procedimiento para la conformación del conjunto típico ACODECO; modificaciones al Manual para la Flota Vehicular ACODECO y la primera participación en ACOGLOSAS, resaltando nuestra labor como Oficina de Auditoría Interna.







Logros  
Especiales



## II. LOGROS ESPECIALES

### A. INICIO DE OPERACIONES DEL CONTACT CENTER

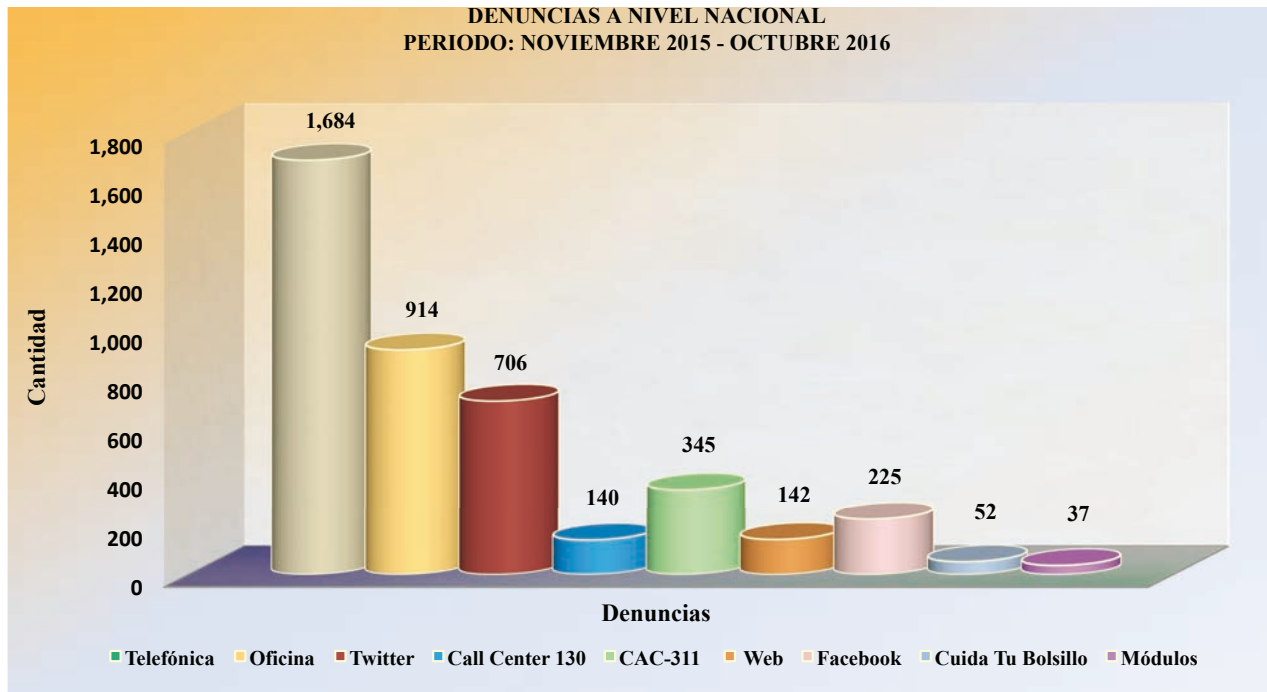
Desde hace algunos años la ACODECO no contaba con una herramienta capaz de medir y visualizar el nivel de productividad, de los funcionarios públicos de Atención al Cliente, lo cual la llevo a realizar en el mes de marzo 2016, la adquisición de una herramienta de Contact Center, que ha permitido atender, distribuir y monitorear un gran número de llamadas, así como obtener información necesaria en tiempo real mejorando la atención de los consumidores que llaman a las líneas telefónica: 130, 510-1300 y 510-1313. Con la ejecución de este proyecto hemos logrado atender y dar respuesta inmediata a 31822, consumidores vía telefónica.



La gráfica detalla una demanda significativa de llamadas atendidas en el mes de septiembre, con un total de 3,863 vs los meses anteriores



Funcionaria supervisando las llamadas de Atención al Cliente



Otras opciones con las que cuenta el *Contact Center*:

24

**Interactive Voice Response (IVR):** consiste en un sistema telefónico que recibe llamadas y permite interactuar con el consumidor a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples como dirigir una llamada entrante hacia un departamento u otro, así como reducir el tiempo de espera de los consumidores. Grabación de llamadas: Esta herramienta permite grabar las llamadas entrantes y salientes, consiguiendo mejorar la calidad de atención a los usuarios que solicitan orientación vía telefónica.

Chat en línea: permite establecer una conversación en tiempo real desde la página [www.acodeco.gob.pa](http://www.acodeco.gob.pa), entre el consumidor y funcionario.

Cola	Llamadas	Espera
ENC_ASISTENCIA	0	00:00
ENC_CONTACT	0	00:00



Contact Center de ACODECO ganó reconocimiento por parte de la Autoridad de Innovación Gubernamental al “Enlace Operativo con más Iniciativa”, por su asistencia y participación activa en las reuniones del 311 y por su compromiso de integración interinstitucional a lo que al 311 se refiere.



Entrega de premio por parte de la Autoridad de Innovación Gubernamental

### **B. CREACIÓN DE LA UNIDAD DE NOTIFICACIÓN**

Como parte de la dinámica institucional consagrada en el Plan Estratégico 2015-2019 y encaminados a brindar solución ante la imperiosa necesidad de contar con un centro logístico de notificación, el 25 de marzo de 2016 se crea la Unidad de Notificación, encargada de realizar las funciones propias que demanda dicha tarea, ya sea notificando las resoluciones que se emiten por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor en primera instancia y las de segunda por parte del Administrador General, además de las citaciones que se originan en los departamentos de Decisión de Quejas, Investigación del Consumidor, Conciliación, Veracidad de la Publicidad y aquellas que se remiten de las distintas oficinas regionales.



**DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN**  
**UNIDAD DE NOTIFICACIÓN**  
**CITACIONES Y NOTAS ENTREGADAS**  
**PERIODO: MARZO 2016 - OCTUBRE 2016**

DEPARTAMENTOS	CITACIONES	NOTAS ENTREGADAS	RESOLUCIONES ENTREGADAS	EDICTOS ENTREGADOS
Conciliación	1,844	239	0	0
Decisión de Quejas	2,876	14	1,294	64
Investigación	1,993	348	1,221	294
<b>TOTAL</b>	<b>6,713</b>	<b>601</b>	<b>2,515</b>	<b>358</b>

Fuente ACODECO

Del período comprendido del mes de abril a octubre de 2016, se han recibido en la Unidad de Notificación notificó resoluciones de primera instancia, de segunda instancia, citaciones de Decisión de Quejas, Investigaciones al Consumidor, Conciliación y notas de Veracidad de la Publicidad

**C. SERVICIO MUNICIPAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SERMAC)**

26

En mayo de 2016, la ACODECO puso en marcha el proyecto Institucional de Servicio Municipal de Atención al Consumidor (SERMAC), cuyo objetivo es promover la cooperación en la participación y vigilancia de la comunidad para el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor, así como brindar educación e información a los consumidores y proveedores, a través de capacitaciones sobre todo lo concerniente a la Ley 45 del 2007, fomentando de esta manera la equidad y transparencia en las relaciones de mercado.

Los convenios firmados con los Municipios de San Carlos en la provincia de Panamá Oeste y Soná en la provincia de Veraguas, han permitido la atención de cientos de consumidores a los cuales se les ha brindado orientación y atendido sus denuncias. La ACODECO en estos distritos participa en ferias Interinstitucionales y brinda capacitaciones en centro educativos y a grupos organizados.



Firma de convenios SERMAC con los Alcaldes de San Carlos y Soná





Distribución de material educativo en Soná y participación en actividades en El Higo de San Carlos

#### **D. NUEVO APP DE ACODECO**

Agregando nuevos canales de comunicación con los consumidores, ACODECO pone a disposición de la ciudadanía, la aplicación móvil – ACODECO para dispositivos con sistema Android, la cual es gratuita.

27

Esta aplicación, que se lanzó el día 1 de septiembre, se le dio publicidad a través de varios medios, entre ellos el programa “Cuida tu Bolsillo” de esa fecha, en el que se conversó sobre las funcionalidades y ventajas con la que cuenta esta aplicación informática.

Cabe destacar que la aplicación fue desarrollada, en su totalidad, por los funcionarios del Departamento de Informática de la institución; es decir, no se contrató ninguna empresa para que se realizara, ahorrando así dinero a la institución.

Entre las opciones con las que cuenta el App, tenemos las siguientes:

- Enviar denuncias sobre verificación de productos, publicidad engañosa, falta a la ley de jubilados y de personas con discapacidad, combustible, venta de pan, tarjetas de crédito, propinas, entre otras. Al momento de colocar la denuncia, la aplicación le solicita el nombre del negocio, dirección – la cual puede escribir o captarla con el GPS del teléfono móvil, detalle de la denuncia y hasta tomar una foto.
- En un solo clic podrá comunicarse con nuestros agentes de Atención al Consumidor de manera gratuita.
- Tablero de Quejas en el que puede ver los agentes económicos con mayor número de quejas, los motivos de las quejas y el monto de las mismas.
- Canasta Básica de Medicamentos (CABAMED), donde puede buscar los medicamentos genéricos y de referencia con menor y mayor precio, permitiendo que la búsqueda se realice por provincia.
- Se pueden consultar los requisitos para presentar una solicitud de verificación de costos de materiales de construcción.
- Canasta Básica de Alimentos, fluctuaciones de precios y el impacto de control de Precios de la canasta básica de alimentos.
- Precio tope de combustibles, por provincia.
- Validación de funcionarios, que permite verificar si una persona es funcionario de la institución, introduciendo el número de cédula o de carnet.
- Para el año 2017, se tiene programado abarcar dispositivos móviles que utilicen otros sistemas operativos.





Lanzamiento de la aplicación móvil en el programa Cuida tu Bolsillo, con la participación de Melissa Delgado y Ramón Fernández

## **E. NUEVO FORMULARIO EN LÍNEA PARA SOLICITAR VERIFICACIÓN DE AUMENTOS EN LOS COSTOS DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN Y LA APERTURA DE LA NUEVA UNIDAD**

A partir del 4 de enero de 2016, está funcionando la Unidad de Análisis de Aumento de Costos (U.A.A.C.). La Dirección Nacional de Libre Competencia de la ACODECO decidió crear esta nueva unidad, debido al incremento significativo en cuanto a reclamos por parte de consumidores de viviendas nuevas en Panamá.

Está compuesta por un equipo de abogados y analistas económicos que tienen la función de verificar y analizar cada proyecto, a través de los parámetros y procedimientos establecidos en la resolución No. A-063 de 2015 del 3 de julio de 2015, mediante el cálculo del porcentaje de aumento de costos de los materiales de construcción de la unidad inmobiliaria solicitada por el consumidor.

Es importante mencionar que hasta el año 2015, el consumidor solo podía solicitar la verificación que le confirmara el monto a pagar por su unidad inmobiliaria, al momento que el Agente Económico ejecutara la cláusula de incremento de materiales de construcción, de manera presencial en las regionales o en las oficinas centrales de la ACODECO. No obstante, a inicios del 2016 se implementó una nueva alternativa para los consumidores.

Se trata del Formulario en línea de Solicitud de Validación de Aumento en los Costos de Materiales de Construcción que puede encontrar en la página web de la ACODECO [www.acodeco.gob.pa](http://www.acodeco.gob.pa) buscando el ícono bajo el nombre PROYECTOS INMOBILIARIOS. Dicho ícono no solo presenta el formulario en línea, sino que también muestra los nombres de los proyectos no validados; proyectos validados tanto a solicitud del consumidor, como del agente económico; notas de respuestas a las solicitudes y la Resolución antes mencionada.

The screenshot displays the ACODECO website interface. At the top, the ACODECO logo is on the left, and the slogan "Informado Tiene Poder" is in the center. On the right, there are contact options: "Atención en línea" with a headset icon, "Línea gratuita 130" and "Denuncia Ciudadana 311" with a phone icon, and a photo of a customer service representative. Below this is a navigation menu with items like "TRÁMITES EN LÍNEA", "CONÓCENOS", "NUESTRA LABOR", "NORMATIVA", "PUBLICACIONES", "ESTADÍSTICAS", "FALLOS Y SANCIONES", and "TRANSPARENCIA". The main content area is titled "UNIDAD DE ANÁLISIS DE AUMENTO DE COSTOS (U.A.A.C.)" and "Solicitud de Validación de Aumento en los Costos de Materiales de Construcción". It features a "Formulario - En línea" link with a document icon and a note: "Sólo aplica para consumidores que adquieren una vivienda nueva." To the right is a video link: "Como llenar una solicitud de validación - costo de materiales?" with a video icon and "(video)". Below this is a section for "Proyectos Inmobiliarios" with three folder icons: "Proyectos Validados", "Proyectos No Validados", and "Notas de Respuesta a las Solicitudes". There is also an "Estadísticas de Validaciones de Materiales de Construcción" section with "Informe" and "Cuadro" folder icons. At the bottom, it says "Para validaciones previas (sólo para Agentes Económicos)" and "Resolución No. A-063-15 del 3 de Julio 2015" with a folder icon.

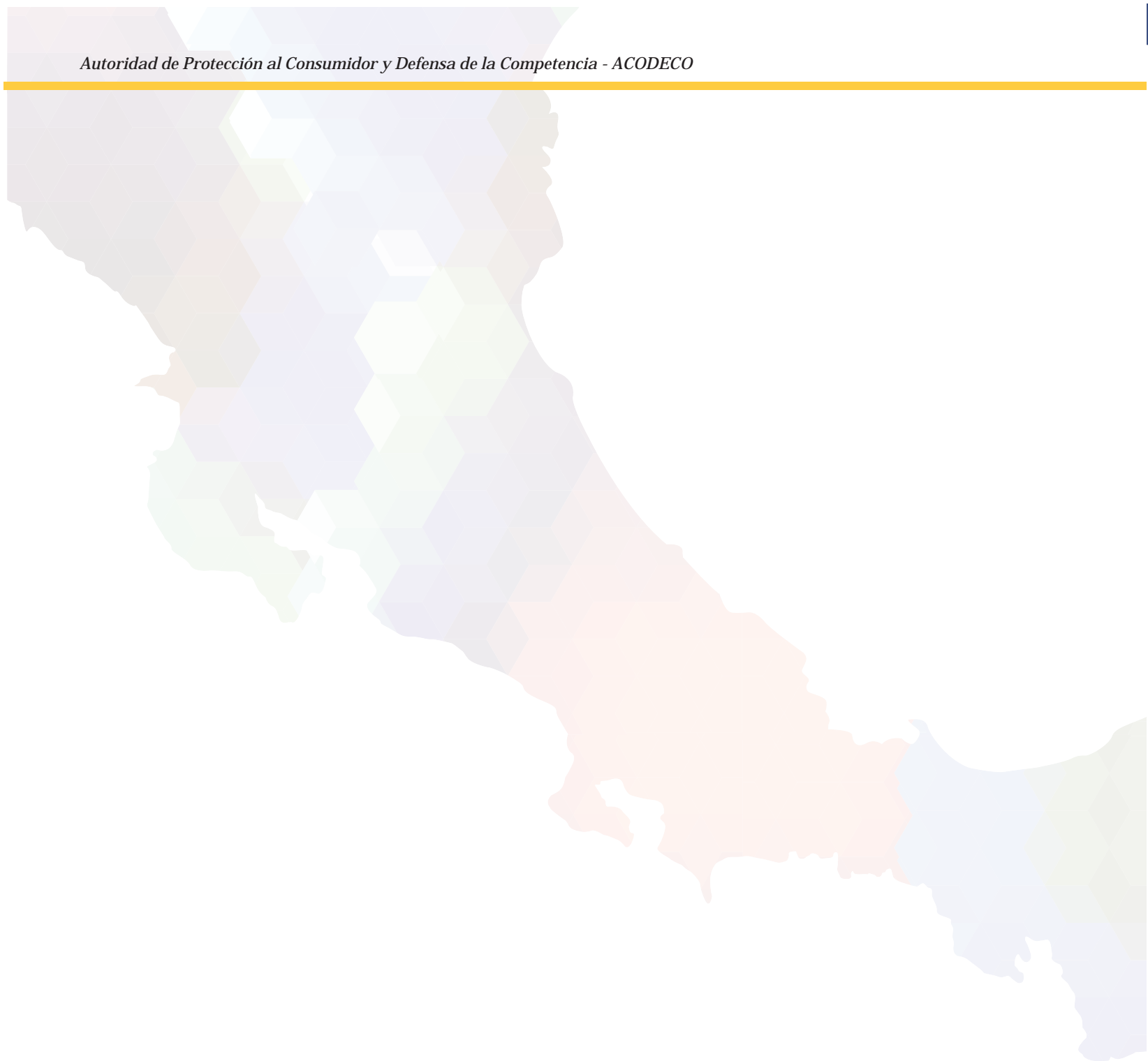
Una vez te aparezca en pantalla el formulario en línea, se le solicitará colocar nombre completo, cédula de identidad personal, domicilio o dirección, teléfono, correo electrónico y motivos del reclamo. En adición le pide adjuntar de manera legible los siguientes documentos: copia de la cédula de identidad personal del consumidor, copia del contrato de compra venta inicial y adendas, copia de nota de incremento por parte del agente económico.

Al aplicar, un abogado de la Unidad se hará cargo de la solicitud y le informará dentro del horario laboral (lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.) vía electrónica, si es necesario que envíen información adicional. Una vez recibido se le comunicará al consumidor su número de expediente asignado, así como también los resultados de la verificación al término del proceso.

Este año, el 24% de las solicitudes han sido presentadas mediante formulario en línea, lo cual le genera ahorros de traslado y tiempo a los consumidores; por lo que exhortamos al público en general que se familiarice y utilice este innovador servicio disponible en la web de la ACODECO.



# Protección al Consumidor



### III. DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Las actividades desarrolladas por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor son variadas y se caracterizan por la atención de una diversidad de aspectos de consumo, que requieren una elevada cantidad de recurso humano, además de conocimientos en asuntos de protección al consumidor, pero también en otras áreas técnicas que exige que los funcionarios sean permanentemente capacitados. Es la capacitación un eslabón importante en la calidad del servicio, por ello la necesidad de especialización en la materia.

#### Coordinación de operativo con AUPSA

El día 15 de diciembre de 2015, se llevó a cabo un operativo con la Autoridad Panameña de Seguridad de Alimentos (AUPSA) en los establecimientos del centro comercial El Dorado.

#### Operativo de Navidad 2015

#### OPERATIVO DE NAVIDAD AÑO: 2015

DETALLE	CANTIDAD
Asistencia al consumidor (consultas)	3,451
Asesoramiento a agentes económicos	1,222
Quejas recibidas	323
Quejas resueltas	250
Denuncias	154
Actas de verificación <b>CON</b> anomalía Ley 45 de 2007	354
Actas de verificación <b>SIN</b> anomalía Ley 45 de 2007	1,256
Actas de verificación <b>CON</b> anomalías Ley 81 de 2009	1
Actas de verificación <b>CON</b> anomalías Ley 6 de 1987	29
Actas con verificación <b>SIN</b> anomalías Ley 6 de 1987	237
Actas de veracidad de la Publicidad <b>CON</b> anomalía	89
Actas de veracidad de la Publicidad (sin anomalía)	613
Actas de Control de Precios	29
Devolución de efectivo (cantidad)	56
Apertura de expediente	5
Entrega de material educativo	29,922
Entrevista a medios de comunicación	93
Monto de las quejas resueltas	<b>B/.70,407.56</b>
Monto de las devoluciones en efectivo	<b>B/.11,192.74</b>

Fuente: ACODECO

Durante el mes de diciembre de 2015, se efectuó el Operativo de Navidad entre el 2 y 22 de diciembre de 2015, con una duración total de 18 días de operativo, en el cual se contó con 7 módulos ubicados en la ciudad capital, específicamente en los siguientes centros comerciales:



Multipliza Pacific, Los Pueblos, Metromall, Albrook Mall, Los Andes, Centro Comercial Alambra y Avenida Peatonal. Además de los módulos en las oficinas regionales de cada provincia, se contó a nivel nacional con un total de 17 módulos de atención al consumidor.

Durante el operativo, se atendió un total de 323 quejas, por un monto total de B/. 70,407.56 y se resolvieron en el lugar 250 de las quejas recibidas. Así mismo, se recibieron 154 denuncias, y se conciliaron varias quejas a favor de los consumidores, obteniendo la devolución a favor de éstos por un monto total de B/. 11,192.74.

### VI Foro de Protección al Consumidor

En el marco de la celebración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, se coordinó la realización del VI Foro de Protección al Consumidor el 15 de marzo de 2016, con el tema “Derechos del Consumidor y Acciones para su Defensa”, en el cual se desarrollaron temas de interés actual como Los Derechos del Consumidor y sus avances en la Legalización de Protección al Consumidor, Comportamiento del Control de Precios, Tendencias, Percepción y Realidad, Perspectivas de la Empresa Privada para el Mejoramiento de la Alimentación Escolar, La situación Nutricional en Panamá, Neuromarketing y Tendencias Modernas, Las Asociaciones de Consumidores y Los Avances en los Derechos del Consumidor.



Entrevista con el Administrador



Entrega de Reconocimientos a Expositores

## A. UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La unidad de atención al cliente consiguió brindar una atención personalizada a más de 46,186 consumidores, durante el periodo de noviembre de 2015 y agosto 2016. Este departamento lo componen diecisiete (17) funcionarios, cuyos servicios están basados en la cortesía y el respeto hacia el consumidor. Los mismos se encuentran en las áreas de “recepción”, “atención al cliente” y “Contact Center”.

### Recepción

El área de recepción es el primer contacto que tiene el consumidor y agente económico con la institución, esta, siendo así la primera imagen proyectada de nuestra labor.

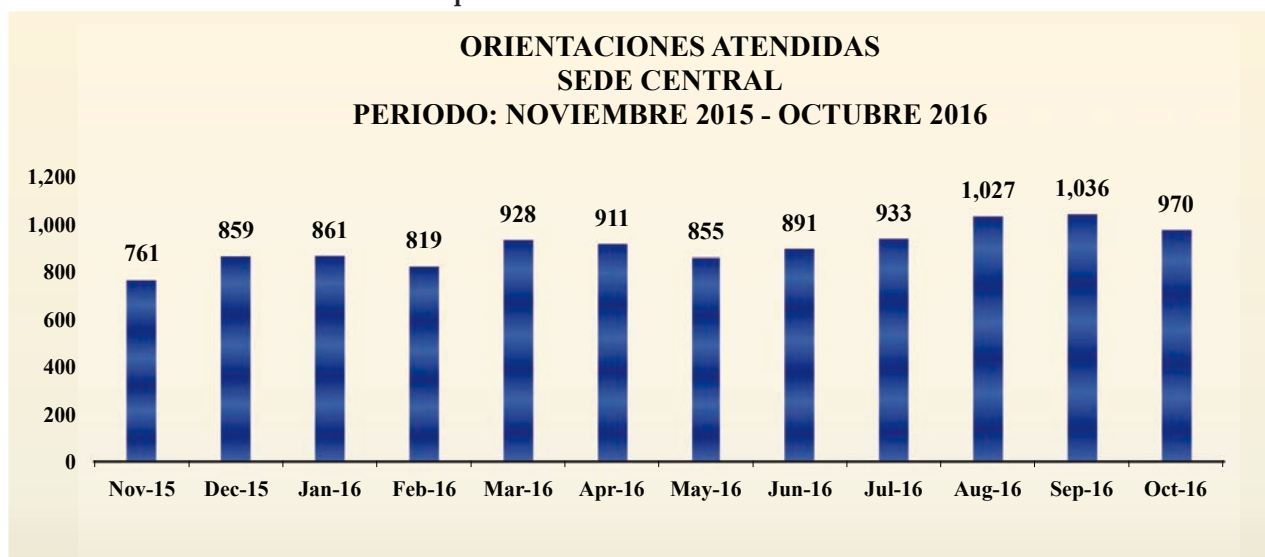
Nos mantenemos continuamente brindando información y asistiendo eficientemente al consumidor que se presenta a realizar cualquier trámite en los diferentes departamentos de la institución, logrando atender en sede central en el periodo noviembre 2015 – agosto 2016 a 27,265 clientes.



Área de Recepción y Atención al Cliente

El área de Atención al Cliente brinda información clara y objetiva la cual es utilizada para la orientación de los clientes que se presentan en nuestras oficinas. Las orientaciones son basadas sobre los derechos contenidos en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, Ley 6 de 16 de junio de 1987, Ley 24 de 2002, Ley 81 de 2009, y sobre la Ley 134 de 31 de diciembre 2013.

Con un tiempo promedio de 25 minutos de atención por persona se logró orientar a un total de 10,851 clientes, que solicitaron nuestros servicios en el periodo de noviembre de 2015 – octubre 2016.



Durante el mes de septiembre se observa en la gráfica, un aumento en las orientaciones siendo el mes de mayor demanda.



## B. UNIDAD DE AER

Este departamento fue creado con la finalidad de mejorar la atención de los reclamos que presentan los consumidores y velar por la promoción de los valores de transparencia, eficiencia y compromiso social, desde el 30 de septiembre de 2015, y mediante Resolución Administrativa No. A-090-2015 de 28 de septiembre de 2015 se dio inicio a “El Programa Agente Económico Responsable” (AER).

Actualmente existen 14 proveedores de bienes y servicios afiliados a este programa AER, quienes adquirieron el compromiso de mantener el formulario de quejas de ACODECO, para que los consumidores al momento que tengan algún reclamo en sitio, sin tener que acudir a las oficinas de esta entidad puedan presentar sus reclamos o bien llegar a un arreglo dentro del local comercial.

El programa AER beneficia tanto a los consumidores como agentes económicos afiliados, siendo el contacto más directo que podrá mantener con ACODECO. Este departamento cuenta con el personal administrativo encargado de procesar los datos y confección de los documentos mientras dure el trámite de los expedientes. A través de esta unidad se han recibido en el período de noviembre 2015 a octubre 2016, un total de 323 quejas por un monto de B/. 391,734.46 y se ha resuelto un total de 283 quejas a favor del consumidor por un monto de B/. 298,368.30.

Actualmente las empresas Panafoto, Audiofoto, Raenco, Doit Center, Relojín, El Costo, Studio F, Ela, Botica El Javillo, Xplora L'Alianza, Nova Terra L'Alianza, Blok L'Alianza, Royal Tours, Fantasy Tours, Viajes Panamá, Olympic Travel Agency forman parte del Programa de Agente Económico Responsable (AER).

La resolución de conflictos entre los consumidores y los agentes económicos que forman parte del programa AER, ha tenido gran aceptación entre los consumidores, toda vez que han encontrado una solución a sus reclamos en un menor lapso de tiempo. En vista a los resultados positivos arrojados por el programa, la ACODECO ha programado en este año, la expansión del programa a cada una de sus sedes regionales.



### AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE

#### TOTAL DE QUEJAS SOMETIDAS A LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS

PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016

DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	318	98.5	386,514.26
Conciliación y Veracidad de la publicidad	5	1.5	5,220.20
<b>TOTAL</b>	<b>323</b>	<b>100.0</b>	<b>391,734.46</b>

Fuente: ACODECO

En el mes de octubre de 2015, se dio inicio a la nueva unidad de Agente Económico Responsable (AER), unidad que tiene por objeto disminuir el tiempo en la atención de los procesos de queja ante la ACODECO. El programa nació con la participación de 12 empresas relativas a los sectores de electrodomésticos, artículos para el hogar y agencias de viajes.

**AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE**  
**QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 45 DE 2007, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE**  
**CONCILIACIÓN Y VERACIDAD**

**PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**

Motivos	No. Quejas	% Quejas	Valor (B/.)
Incumplimiento de garantía	1	20.0	3,081.59
Veracidad de la publicidad	4	80.0	2,138.61
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>20.0</b>	<b>5,220.20</b>

Fuente: ACODECO

Actualmente la Unidad Administrativa de Agente Económico Responsable (AER) y en conjunto con el Departamento de Educación, brindan capacitaciones a las empresas que están interesadas en adscribirse al programa.



Funcionario de AER capacitando a Empresas

**C. DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR**

La educación del consumidor es un derecho universal de toda persona, que le permite el conocimiento de sus derechos y deberes como consumidor@ y a desarrollar habilidades para la toma de decisiones en el mercado en la adquisición y uso de bienes y servicios. Está considerada como una necesidad básica de aprendizaje.

En reconocimiento a este derecho el Departamento de Educación desarrolla diversas estrategias y programas educativos dirigidos los diferentes grupos de la población, entre los que podemos mencionar:

- **Consultas Educativas:**

Es el asesoramiento que recibe el usuario consumidor de su solicitud de información, referente a la temática que envuelve las legislaciones de Protección al Consumidor, y las condiciones del mercado actual, es un servicio solicitado por estudiantes, empresarios, profesionales de diferentes áreas y público en general. Se brinda tanto en la oficina central como también en los módulos móviles y permanentes de atención al consumidor. Durante este período se atendieron 5,975 consultas a nivel nacional.

- **Jornadas educativas:**

Son actividades extramuros que llevan como propósito informar, orientar y promover, los contenidos de la educación del consumidor; en especial las diferentes legislaciones de protección al consumidor. Se realizan a través de nuestra participación en ferias regionales o nacionales, centros comerciales, e instituciones educativas. En las que mayor participación hemos tenido, por ser más frecuentes, son las ferias comunitarias de ventas de productos del agro, y en las de salud, como también en las ferias de los grupos inmobiliarios en la promoción para la compra de una vivienda y en las de venta de auto.



Participación de personal de Educación en charlas Educativas



Participación de personal de Educación en charlas Educativas





Participación de personal de Educación en Ferias Comunitarias



Personal de Educación orientando al Consumidor

### • Capacitaciones:

Uno de los objetivos de las capacitaciones es que el consumidor pueda desarrollar la capacidad de defensa de sus derechos a la vez de adquirir conciencia en mejorar sus hábitos de consumo, de allí que los contenidos de las mismas están basados en los diferentes ejes temáticos de la educación del consumidor, van dirigidas a los diversos grupos de la población a través de los enlaces establecidos con las instituciones, empresas, centros educativos, grupos organizados de la sociedad civil, con los cuales se llevan a cabo programas de capacitación o proyectos educativos.





Capacitación a estudiantes de la Universidad Latina



Capacitación a Empresas

Cabe señalar que también se capacita a los proveedores en cuanto al conocimiento de sus obligaciones respecto a los derechos de los consumidores. Actualmente llevamos un programa dirigido a un grupo de proveedores a quienes se les capacita para que conozcan del programa: Agente Económico Responsable (AER).

Durante este período realizamos 361 capacitaciones, entre los temas más desarrollados son la Ley 45 y obligaciones del proveedor, Ley 6, administración de las finanzas familiares y el programa AER

• **Medios de comunicación:**

Participación en programas de radio o televisión y medios impresos a través de entrega de material escrito o entrevistas que son coordinadas por la Oficina de Relaciones Públicas o de solicitud externa de programas institucionales. Cabe destacar el espacio que mantiene el departamento de educación bajo la conducción y producción del programa radial Guía del Consumidor en Nacional FM, se realizaron 944 participaciones.

• **ACODECO Tours:**

Un programa educativo que tiene como objetivo dotar de conocimiento en materia de derechos y deberes del consumidor y las funciones que realizamos en defensa de estos derechos, va dirigido a diferentes grupos (estudiantes, asociaciones cívicas, grupos de profesionales, grupos jubilados, pensionados y de tercera edad, universidades,) a fin de que estos se conviertan en agentes multiplicadores de este aprendizaje, aspectos esenciales como la protección al consumidor su legislación y la manera que se realizan las funciones de los diferentes departamento de ACODECO, son unos de los temas que requieren conocer la población, ya que esto le permitirá como consumidores discernir de manera más efectiva y tomar decisiones bien fundadas de bienes y servicios, y a la vez conocer sus derechos y obligaciones.





ACODECO Tours



Vigilín con estudiantes que participan en ACODECO Tours

Durante este periodo hemos atendido un total 613 estudiantes (colegios, universidades) tanto privado como público. Universidad Tecnológica de Panamá, Universidad Latina, Colegios como Academia Hossana, Instituto Barú, Colegio Kings School, IPT de Coclecito, Escuela Pedro Ameglio y Francisco Arias Paredes.

Cabe destacar que el programa ha tenido gran aceptación en el sector educativo, pues es muy solicitado por colegios a través de sus docentes.



Capacitación de estudiantes



• **Revista Vigilante:**

Revista institucional de distribución gratuita, con una producción trimestral de 15,000 ejemplares y anual de 45,000 ejemplares, cuyo objetivo es orientar y educar al consumidor sobre temas de consumo además ofrecer información sobre las acciones que lleva la ACODECO en defensa de los derechos del consumidor, a fin de que éstos puedan discernir en el mercado con conocimiento de sus deberes y derechos, para la toma de decisiones acertadas.



Reunión de Revista Vigilante

Esta Revista es muestra de un trabajo en equipo, bajo la coordinación del Departamento de Educación, sus contenidos son el resultado de la participación de los diferentes departamentos que conforman la ACODECO

42

• **Material Educativo:**

Trípticos, manuales, afiches, volantes, que se distribuye a nivel nacional, en las diferentes actividades donde participa la institución.



Diversos materiales Educativos

• **Promoción de grupos organizados de consumidores:**

Tiene el propósito de promover en la sociedad, la conformación de grupos organizados de consumidores para el trabajo conjunto en el desarrollo de programas educativos encaminados en la educación y defensa de sus derechos.

Actualmente existen ocho (8) grupos formalmente registrados en la institución, estos son: Unión Nacional

de Consumidores y Usuarios de Panamá (UNCUREPA); Instituto Panameño de Derecho de Consumidores y Usuarios (IPADECU); Asociación para la Protección de los Derechos del Consumidor y el Ambiente (ANAPRODECA); Asociación Nacional de Consumidores de Panamá (ANACOP); Unión de Consumidores y Usuarios Chiricanos (UCONUCHI); Asociación Nacional de Consumidores de Medicamentos Genéricos (ANACOMEGE); Instituto de Estudios y Defensa del Consumidor (INDECON); y recientemente fue acreditada la Fundación Panameña para el Consumo y Competencia Responsable (FEPACOR).

UNCUREPA actualmente, lleva proyectos educativos a través de los medios masivos de comunicación, llamado “Hablan los consumidores”, este apoyado por subsidio que reciben por ley correspondiente al 10% del presupuesto de publicidad de la institución.

PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS EN DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

NACIONAL

PERIODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016

ACTIVIDADES	CANTIDAD
Capacitaciones	361
Consultas educativas	5,975
Participación en medios de comunicación	944
Jornadas educativas	709
Población total beneficiada	37,998
Programas	250
Distribución de material educativo	193,085

Fuente: ACODECO

• **Módulos de atención permanente:**

Tienen el propósito de la atención a los consumidores de forma oportuna y expedita en sus problemas de consumo por lo que están ubicados en puntos estratégicos de movimiento comercial, lo cual ha permitido obtener buenos resultados en atención a los problemas de consumo de los consumidores ya que realizan una conciliación inmediata en el área. Actualmente contamos con módulos ubicados en Ablrook Mall, Centro Comercial Los Pueblos y en la peatonal de la Avenida Central.



Módulo de Atención en la Peatonal



**ATENCIÓNES EN LOS MÓDULOS PERMANENTES  
(ALBROOK MALL, LA PEATONAL Y LOS PUEBLOS)  
SEDE CENTRAL**

**PERIODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**

MÓDULO	CONSULTAS	QUEJAS	DEVOLUCIÓN A LOS CONSUMIDORES (B./.)
Albrook Mall	745	519	7,180.87
Los Pueblos	584	193	11,747.49
La Peatonal	343	130	6,115.72
<b>TOTAL</b>	<b>1,672</b>	<b>842</b>	<b>25,044.08</b>

**Fuente: ACODECO**



*Vigilín con estudiantes*



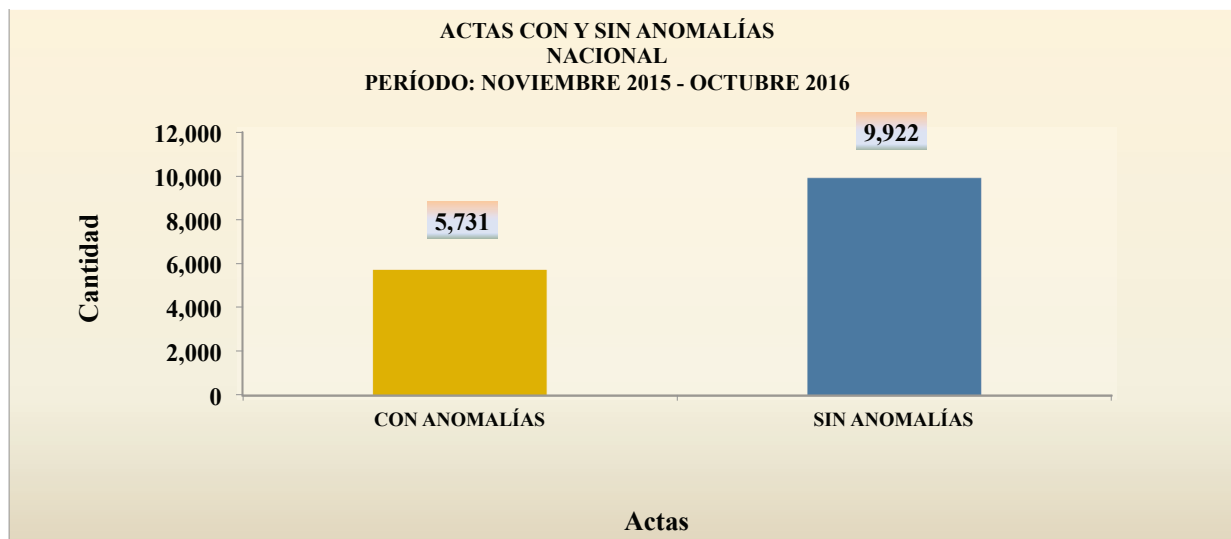
*Vigilín en Ferias Regionales*



*Vigilín en Ferias Comunitarias*

## D. DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

Un total de 15,653 actas son el resultado de las 10,536 visitas a nivel nacional realizadas por el Departamento de Verificación a diferentes agentes económicos como: supermercados, fruterías, almacenes, mercados públicos, distribuidoras, hoteles y pensiones, mini súper, restaurantes, etc.



**Fuente: ACODECO**

Un total de 5,731 anomalías fueron detectadas en los diferentes agentes económicos, dentro de los cuales 85.21% eran productos vencidos, 6.73% fueron productos sin precios a la vista 4.26% productos sin fecha de vencimiento 2.48% productos deteriorados y el 1.33% de anomalías corresponde a otras faltas como: doble precio, fecha no clara, incumplimiento de precio tope de gas, uso indebido del tanque de gas, por no recibir billetes de USD \$50.00 y USD \$100.00, incumplimiento de precio tope de combustible y verificaciones del cumplimiento de la Ley 6 de 1987.

### PRINCIPALES ANOMALÍAS VERIFICADAS NACIONAL

PERIODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016

ANOMALÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN (%)
Productos vencidos	145,089	85.21
Productos sin precio a la vista	11,465	6.73
Productos sin fecha de vencimiento	7,246	4.26
Productos deteriorados	4,222	2.48
Otros	2,258	1.33
<b>TOTAL</b>	<b>170,280</b>	<b>100.00</b>

**Fuente: ACODECO**

1. Durante este período se han realizado distintas actividades de verificación que incluyen:
2. Inspecciones a los distintos comercios en épocas de mayor movimiento de consumidores. Cumplimiento de la Ley N°.134 de 2013, sobre beneficios a personas con discapacidad.
3. El artículo 56 de la Ley N° 45 de 2007, sobre el cobro por uso de estacionamientos.
4. Cumplimiento de la Ley 6 de 1987 (Descuento a jubilados) y de la Ley 45 de 2007 (precios a la vista y productos vencidos).
5. El Cumplimiento del Decreto Ejecutivo N° 22 de enero de 2013 que regula el precio del gas licuado de petróleo en cilindros de 25 libras y el actual que corresponde al Decreto Ejecutivo N° 322 del 8 de julio de 2016.
6. Cumplimiento del Decreto de Gabinete No. 16 del 11 de marzo de 2014, uso indebido del cilindro de gas de 25 lb.
7. Aceptación de billetes de curso legal (USD \$50.00 y USD \$100.00).
8. Visitas al Mercado del Marisco en temporada de Cuaresma.
9. Cobro indebido de propinas.



Verificaciones en el mercado del marisco

**ESTABLECIMIENTOS CON MAYOR CANTIDAD DE VISITAS**

**NACIONAL**

**PERIODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**

ESTABLECIMIENTOS	CANTIDAD
Restaurantes / Fondas	2,990
Mini Super	2,427
Aba, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	1,663
Almacenes	765
Supermercados	505
Panaderías/Refresquerías	254
Lavanderías y Lavamáticos	250
Hoteles y Pensiones	211
Farmacias	112
Salón de Belleza	111
Otros	1,248
<b>TOTAL</b>	<b>10,536</b>

Fuente: ACODECO



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 en un camión compactador con la presencia de funcionarios de Auditoría Interna, semanalmente; por otra parte, este departamento brinda capacitaciones sobre los deberes establecidos en la Ley 45 a distintos agentes económicos entre los cuales se destacan las cadenas de supermercados y almacenes por departamento.

Cabe señalar que se han atendido con mucha responsabilidad las denuncias presentadas al Centro de Atención Ciudadana (311) dentro del tiempo estipulado de 48 horas, dando por resultado que ACODECO está dentro de las instituciones con mayor repuesta para con estas denuncias.

### E. DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

Hoy día la industria tradicional ha evolucionado hacia el uso de nuevas y mejores tecnologías, como por ejemplo la nanotecnología, requiriendo y exigiendo un mayor esfuerzo en investigación y desarrollo de las capacidades de los estamentos de Metrología.

De igual forma los campos de la medicina y la industria alimentaria están alcanzando niveles sin precedentes, devengando de quienes tenemos la obligación de velar por los consumidores una mayor responsabilidad en la aplicación de esta disciplina.

Los avances en Metrología son indispensables para que los diferentes sectores de la sociedad, desarrollen con claridad las aplicaciones de la ciencia e innovación, que a nivel mundial se presentan. El papel de la Metrología en la sociedad en la gran mayoría de los casos es imperceptible, pero contundente e invasivo, puesto que, sin medición difícilmente se logran resultados satisfactorios y repetitivos.

Es en este sentido que la ACODECO a través del Departamento de Metrología procura mantener una constante capacitación de sus colaboradores, para garantizar que la verificación de mercado cumpla ese objetivo esperado por el consumidor, proteger y mantener el equilibrio en las transacciones comerciales.

47

Para ello, año tras año realizamos una serie de verificaciones en diferentes rubros, las cuales además de velar por el bienestar de los consumidores, logra también brindar las asesorías necesarias para que los agentes económicos conozcan con claridad las reglas del mercado en la que se están desarrollando.

Durante el período en cuestión el Departamento de Metrología de la ACODECO, realizó las siguientes actividades.

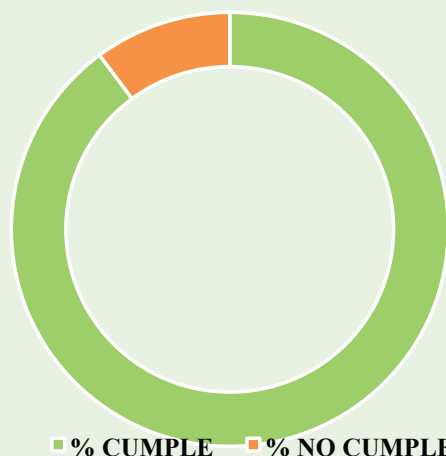
**ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA, SEGÚN ANOMALÍAS NACIONAL**  
**PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	CUMPLE	% CUMPLE	NO CUMPLE	% NO CUMPLE	
Escáner	establecimiento	175	40.98	252	59.02	
				bajo cargo	634	
				sobre cargo	689	
Pesas y Balanzas	balanzas	852	83.04	174	16.96	
Combustible	estaciones, sutidores y tanques	4,081	97.21	117	2.79	
Contenido Neto (canasta básica, útiles escolares y gas)	lotes	139,889	89.83	15,846	10.17	
Materiales de Construcción (arena, piedra y bloques)	establecimiento	1	10.00	9	90.00	
Grasas	freidoras y pailas	701	95.90	30	4.10	
Calidad de Arroz	marca	3	5.00	57	95.00	
<b>TOTAL</b>		<b>145,702</b>	<b>89.84</b>	<b>16,485</b>	<b>10.16</b>	

Fuente: ACODECO

**ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS**  
**PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**

10.16



89.84

■ % CUMPLE ■ % NO CUMPLE

**Escáneres:**

El sistema del código universal de productos (U.P.C) por sus siglas inglés, es un mecanismo de cobro a los consumidores. El objetivo principal de este sistema es agilizar la operación de cobro.

La efectividad de este sistema radica principalmente en que las empresas mantengan actualizadas sus bases de datos, de tal manera que los consumidores cuenten con información clara y veraz.

Este sistema es verificado por la ACODECO en los diferentes establecimientos comerciales (supermercados, minisúper, farmacias, tiendas por departamento, etc.), conforme lo establecido en el artículo 36 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

Es uno de los rubros más denunciados, producto de las constantes irregularidades con las que se encuentran los consumidores en la coincidencia del precio de estantería versus el cobrado en caja.

**Balanzas:**

La verificación de balanza tiene como objetivo principal, además de verificar las condiciones metrológicas del instrumento, garantizarles a los consumidores que van a obtener la cantidad de producto por la que pagan.

En esta labor la ACODECO verifica la obligatoriedad que tienen estos instrumentos de cumplir con los parámetros establecidos en el Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT-37 2002. (Metrología. Instrumentos Para Pesar de Funcionamiento No Automático) ya que es competencia de nuestra institución velar porque en efecto esto se cumpla.

A pesar de que en 2012 entró en vigencia la Ley 52 de 2007, estableciendo la implementación del Sistema Internacional de Unidades (SI), como sistema de medidas oficial del país, al día de hoy encontramos una gran cantidad de balanzas en libra (sistema inglés), obligándonos a mantener equipo en este sistema para realizar esta verificación. Este tema ha sido abordado en el Consejo Nacional de Metrología, ente asesor del Estado en este tema, con el propósito de que se establezcan los mecanismos que permitan subsanar esta dualidad en la medición.

En virtud de lo establecido en el artículo 86 de la Ley 45 de 2007, las balanzas que se encuentren inadecuadas para ser utilizadas en las transacciones comerciales son retiradas del mercado y custodiadas por la Autoridad. El propietario del instrumento tiene cinco (5) días hábiles para presentarse y realizar los ajustes correspondientes, de lo contrario el instrumento es destruido.

### Grasas Reutilizables:

La dieta de nuestro país es rica en grasa, producto de la cantidad de alimentos fritos que consumimos, sumándose a esto, la necesidad de comer fuera del hogar. Esto ha provocado una oferta considerable de restaurantes y fondas que, en muchas ocasiones para aumentar sus ganancias, hacen uso indebido de los aceites, reutilizándolos por mucho tiempo.

La fritura provoca una descomposición de los aceites, produciendo de esta manera ácidos grasos libres y otros compuestos que pueden provocar trastornos digestivos que afectan la salud de los consumidores.

La ACODECO realiza esta verificación a los diferentes restaurantes de comidas rápidas, fondas, restaurantes a la carta y otros, que se encuentran a lo largo de la geografía nacional, utilizando como fundamento legal los parámetros establecidos en el Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT 87-2005. (Tecnología de Alimentos. Aceites y Grasas Comestibles Reutilizables. Características).

Para esta actividad se utilizan unas tiras especiales denominadas Monitores de Grasa, las cuales tienen unas franjas azules que reaccionan con la liberación de ácidos grasos, cambiando así su color. Estas tiras fueron validadas por el IEA (Instituto Especializado de Análisis de la Universidad de Panamá), dándonos la certeza de la medición realizada.

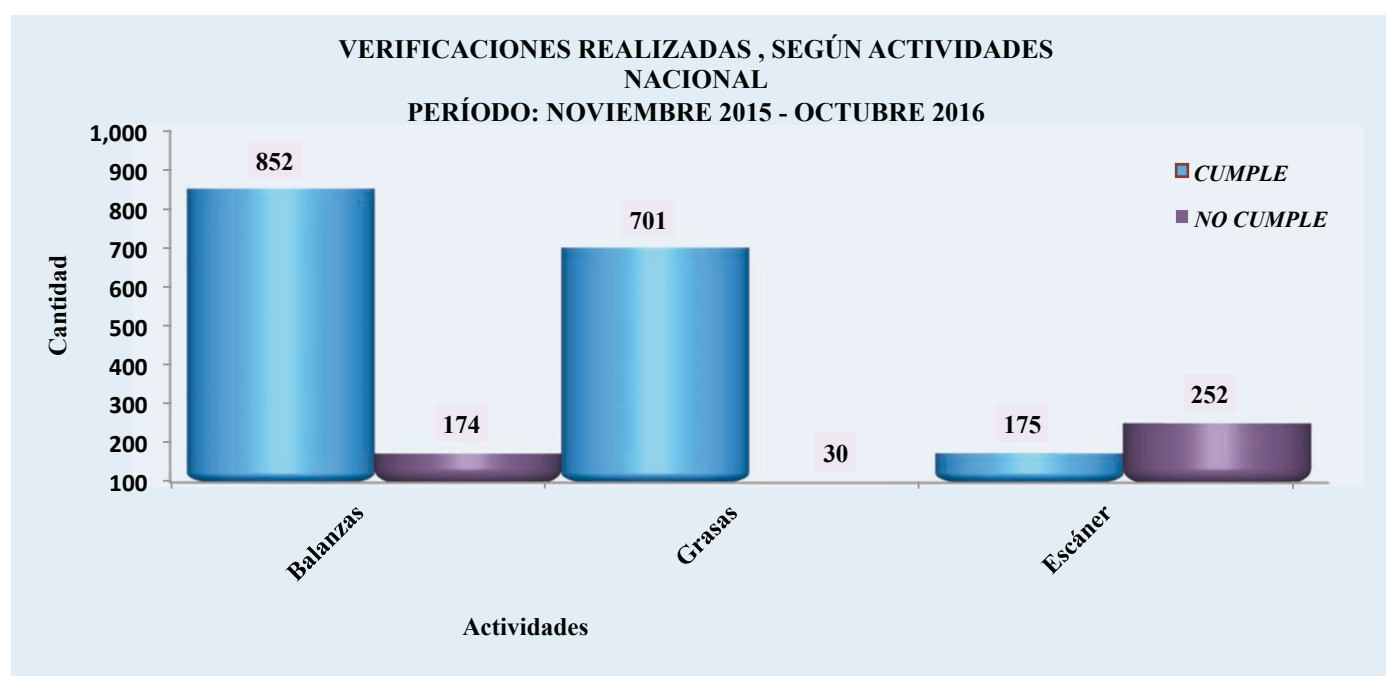
### VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

#### NACIONAL

PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Balanzas	852	174
Grasas	701	30
Escáner	175	252

Fuente: ACODECO



**Combustibles:**

La verificación de combustible, es una de las actividades que más esfuerzo físico requiere por parte de los colaboradores del Departamento de Metrología.

EL fundamento legal que nos permite realizar esta verificación está sustentado en lo establecido en la Ley 45 y en el Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT 51-2005 (Calibración y Verificación de Surtidores de Combustible Líquidos), el cual contempla los parámetros con los que deben cumplir todas las estaciones de servicio de combustible y entre los que se encuentran la coincidencia de los precios entre el tablero de precios y el surtidor, la clara identificación del tipo de combustible en los surtidores, el listado de los precios de los lubricantes, la calibración de los surtidores, el nivel de agua permitido en los tanques de reserva, certificados de calibración vigentes, disponibilidad de las llaves de los surtidores y otros. Este rubro representa el mayor logro en la implementación del uso del Sistema Internacional de Unidades, ya que se logró el cambio de galones a litros de manera radical y total.

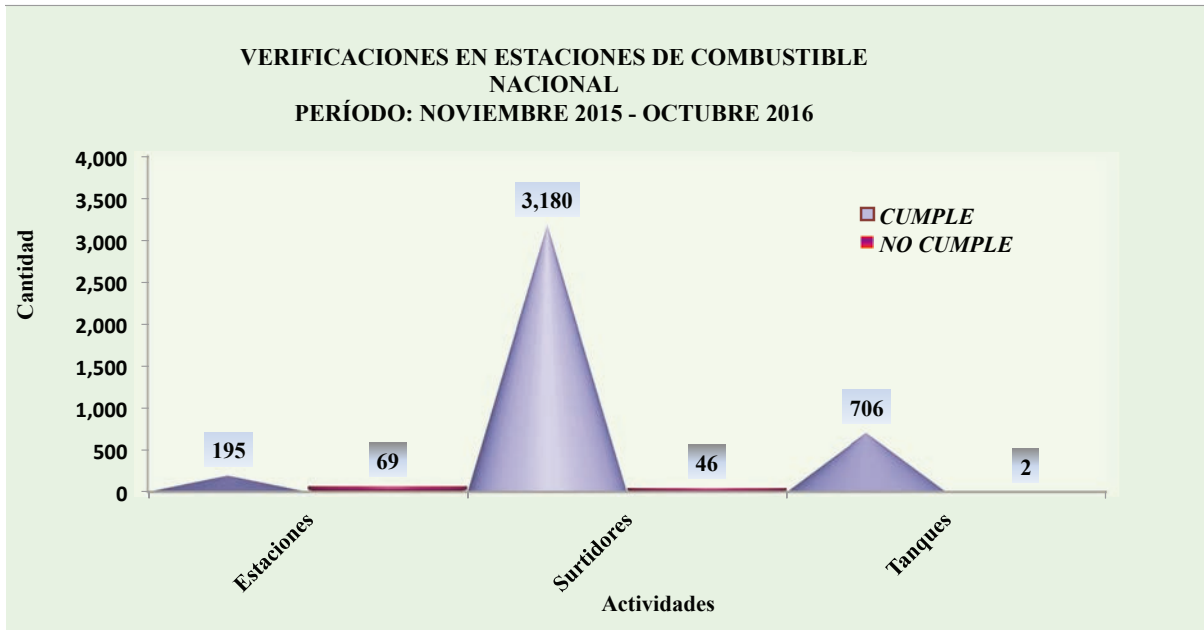
**VERIFICACIONES DE ESTACIONES DE COMBUSTIBLES REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, NACIONAL**

**PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	195	69
Surtidores	3,180	46
Tanques	706	2

NOTA: Estaciones (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)

**Fuente: ACODECO**



### Contenido Neto:

La declaración del contenido neto de un producto pre-empacado es de obligatorio cumplimiento, exigido así en el artículo 36 de la Ley 45. Este proceso de empaqueo es realizado en ausencia del consumidor, el cual debe confiar en la veracidad de la información ofrecida.

En virtud de esa confianza que depositan los consumidores en las empresas empacadoras, la ACODECO realiza periódicamente verificaciones a una gran variedad de productos pre-empacados, para corroborar de que el proceso de empaqueo se realice de forma adecuada y que al final el consumidor reciba la cantidad de producto por la que paga.

El Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT 3-421-98. (Contenido Neto de Pre-empacados), contempla todos los parámetros necesarios para realizar esta actividad, desde la muestra a partir del lote, hasta las tolerancias mínimas permitidas.

Esta verificación es realizada en dos escenarios, expendio final y en el Laboratorio de Metrología. Los productos cuya tara (empaque) tiene un peso significativo (cajas, latas, etc.) y los que por su naturaleza requieran una verificación con escurrimiento (productos en un medio acuoso, vegetales, aceitunas, etc.), son trasladados al laboratorio y es realizada la verificación frente a sus representantes, los cuales son previamente invitados para que presencien la labor. Los demás productos son verificados en el establecimiento en donde se comercializan.

Son muchos y de diferentes tipos los productos verificados, desde alimenticios hasta productos de limpieza para el hogar, además se realizan inspecciones específicas en ciertos períodos del año, en que debido a una época determinada se eleva el consumo de un producto, tal es el caso de los útiles escolares al inicio del período escolar.

En el período analizado se encontraron 15,846 tipos diferentes de productos que no cumplían con lo declarado. Esto representó el retiro de estantería de estas unidades de productos entre los que se encontraban papel higiénico, papel toalla, servilletas, mariscos enlatados, etc.

Esta verificación es realizada en dos escenarios, expendio final y en el Laboratorio de Metrología. Los productos cuya tara (empaque) tiene un peso significativo (cajas, latas, etc.) y los que por su naturaleza requieran una verificación con escurrimiento (productos en un medio acuoso, vegetales, aceitunas, etc.), son trasladados al laboratorio y es realizada la verificación frente a sus representantes, los cuales son previamente invitados para que presencien la labor. Los demás productos son verificados en el establecimiento en donde se comercializan.

### VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

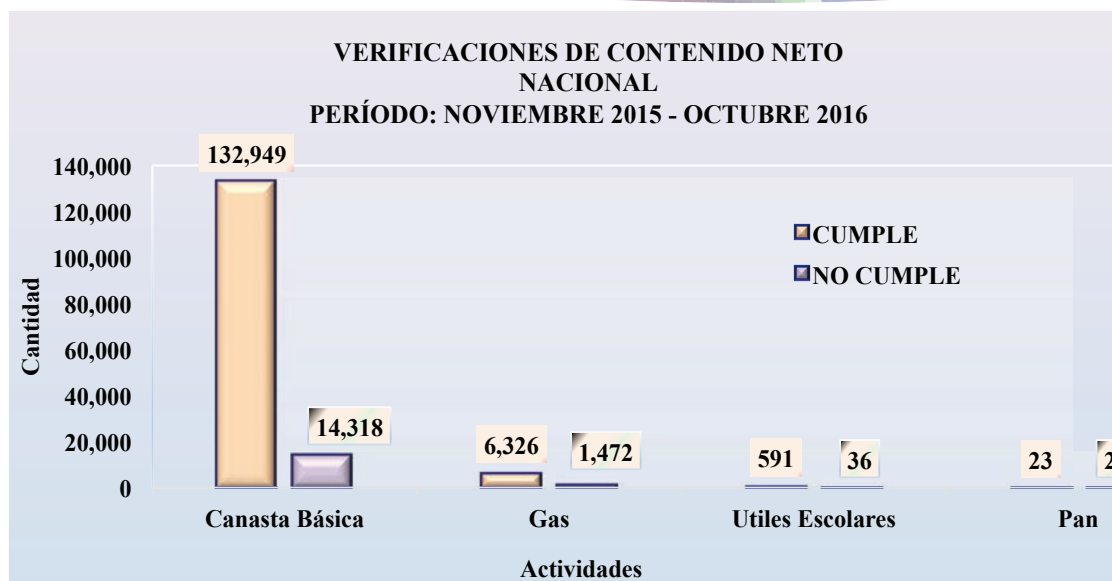
#### NACIONAL

PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Canasta Básica	132,949	14,318
Gas	6,326	1,472
Utiles Escolares	591	36
Pan	23	20

Fuente: ACODECO





**Análisis de Calidad de Arroz:**

El arroz representa el principal alimento de las familias panameñas, siendo el de mayor rendimiento para los consumidores, en comparación con otros rubros llamados “de acompañamiento” tales como el plátano, la yuca, el maíz, etc. La calidad del arroz juega un papel fundamental, debido a que el grano posee características de tamaño, grosor, sabor y olor asociadas a las diversas variedades producidas. Cada consumidor de este producto tiene preferencias particulares y estas también son específicas para los diferentes mercados del mundo.

En el país se comercializan tres categorías o calidad de arroz, especial, primera, y segunda, siendo esta última la calidad menos distribuida. Estas calidades están reguladas por lo establecido en el Reglamento Técnico 75-2002. Arroz Pilado, el cual contiene los parámetros que deben cumplir cada una de las categorías antes citadas.

Actualmente en el mercado nacional existen más de 80 marcas de arroz, entre las diferentes calidades, algunas marcas son específicas de ciertas ciudades del país y se comercializan únicamente en esa región.

El Reglamento Técnico, tal como lo hemos mencionado anteriormente, contiene los parámetros que rigen cada una de las calidades, y es el documento base para que se realicen los análisis correspondientes, en las que se verifican entre otros parámetros, los índices de molinería (granos enteros, quebrado y arrocillo) y los aspectos de calidad (granos amarillos, rojos, yesosos, materia extraña, etc.) ACODECO, verifica en nuestros laboratorios la calidad de los diferentes arroces comercializados, tarea que abarca un tiempo considerable de verificación debido a todos los parámetros que se tienen que verificar y a la cantidad de marcas existentes.

En el período en cuestión, se verificaron 55 marcas de arroz de las distintas calidades de las cuales 50 no cumplieron. Se puede observar el incumplimiento, tanto en los arroces de primera como en los especiales.

**VERIFICACIONES DE ANÁLISIS DE CALIDAD DE ARROZ, REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN CALIDAD NACIONAL**  
PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016

CALIDAD	CUMPLE	NO CUMPLE
Especial	1	25
Primera	2	28
Segunda	0	2

Fuente: ACODECO

### **Ley 71, Sistema de Conexión para Tanques de Gas 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.

Esta Ley establece la conformación de los diferentes reglamentos técnicos del sistema de conexión, de ahí se desprende el Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT.72; 1-2002. (Parte 1. Cilindro) el cual establece las condiciones para los cilindros de gas de 25 libras de aluminio.

En virtud de lo establecido en la citada Ley y en la reglamentación, se realiza la verificación de los siguientes aspectos:

- » Etiqueta con la indicación del modo de uso
- » Identificación de los colores distintivos
- » Identificación de la fecha de fabricación de la válvula
- » Identificación del nombre del fabricante de la válvula
- » Fecha de la prueba realizada a la válvula
- » Sellos de los cilindros
- » Tara del cilindro (peso del cilindro vacío)

### **Reglamentos Técnicos Centroamericanos**

La ACODECO, como parte de los diferentes Comités Técnicos de Normalización, continúa en la revisión de los diferentes RTCA (Reglamentos Técnicos Centroamericanos). Estos comités están conformados por el sector gubernamental, académico, consumidores y el sector privado.

Son muchas las reglamentaciones que se están revisando, y como parte de este proceso de revisión se realizan videoconferencias con Centroamérica, en donde se debaten y consensan los parámetros que se establecerán en la citada normativa. Es importante recalcar que antes de exponer nuestros alegatos ante los países del área, se realizan reuniones previas para establecer la posición país.

Algunos comités técnicos que se encuentran actualmente en discusión, son los Reglamentos Técnicos Centroamericanos (RTCA) Etiquetado de Productos Alimenticios, Contenido Neto de Pre empacados, Aditivos Alimenticios, Harina de Trigo, Plaguicidas, Gasolina, Diesel, Leche UHT, Quesos no Madurados, Leche Pasteurizadas, Bebidas Destiladas y Bebidas Fermentadas.

En el período en cuestión se ha participado en dos de las mesas de normalización llevadas a cabo en la Ronda celebrada en El Salvador en noviembre del 2015 y en Honduras en junio 2016.

### **Codex Alimentarius:**

El Codex Alimentarius o “Código Alimentario” fue establecido por la FAO y por la Organización Mundial de la Salud en 1963 para elaborar normas alimentarias internacionales armonizadas, que tienen como principal objetivo proteger la salud de los consumidores y fomentar prácticas leales en el comercio de los alimentos. Contribuye a través de normas, directrices y códigos de prácticas alimentarias con la inocuidad y la calidad de los alimentos garantizándoles así a los consumidores la obtención de los productos alimenticios a nivel mundial.

En Panamá contamos desde el 2001 con un Comité Codex Nacional, el cual está conformado por el sector gobierno: Ministerio de Comercio (MICI) punto focal, Ministerio de Desarrollo Agropecuario (MIDA), Ministerio de Salud (MINSAL), Autoridad de Seguridad Alimentaria (AUPSA) y Autoridad de Protección al Consumidor (ACODECO), por el sector académico: Universidad de Panamá, a través del Instituto Especializado de Análisis (IEA) y Universidad Tecnológica, por el sector privado: Sindicato de Industriales de Panamá (SIP) y Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP), por los consumidores por Unión Nacional de Consumidores de Panamá (UNCUREPA), y por el IICA. Este comité tiene entre sus objetivos asesorar al país en la conformación de las normativas de alimentos y emitir comentarios oportunos ante la

Comisión del Codex Internacional, relacionados a las normativas en discusión.

A partir del 2016 ACODECO, fue elegido por un periodo de dos (2) años como presidente del dicho comité.

#### **Confección de Expedientes:**

Durante el periodo de noviembre 2015 octubre 2016 el Departamento de Metrología a confeccionado 899 expedientes de diferentes agentes económicos que presentaron incumplimiento con las legislaciones metroológicas nacionales.

#### **Verificación de la Información Comercial:**

Las verificaciones realizadas en el Departamento de Metrología, están sustentadas, además de lo establecido en la Ley 45, en las diferentes reglamentaciones técnicas nacionales. En estas reglamentaciones uno de los parámetros a verificar es el etiquetado, es por ello que a muchos de los productos que se ofertan en el mercado nacional, aun cuando no exista un Ley General de Etiquetado de Productos Pre-empacados, se les verifica la etiqueta de acuerdo a lo que establece el reglamento que rige el producto.

En muchas ocasiones es necesario contar con la información de la etiqueta para poder realizar los análisis posteriores, tal es el caso de las Legumbres Secas (porotos, frijoles y lentejas), los cuales en su mayoría no cuentan con la información requerida por la reglamentación, la cual es fundamental para que los consumidores puedan tener mejores parámetros de elección y para que nuestra institución pueda realizar los análisis correspondientes.

## **F. DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO**

Nuestro objetivo y parte de nuestras responsabilidades es proteger a los consumidores que se encuentran en una situación más débil, especialmente en sus relaciones con los proveedores y/o Agentes Económicos, para lo cual se hace necesaria la asesoría sobre la mejor manera de proceder ante los constantes abusos. Experiencia que se traduce en calidad, eficiencia y efectividad en las demandas que se han presentado y en los Arreglos Judiciales y Extrajudiciales a favor de los consumidores.

El Departamento de Defensoría de Oficio, está conformado por un equipo de profesionales del derecho con conocimientos de las normas de Protección al Consumidor, asumiendo la representación judicial de aquellos, que se ven en la necesidad de interponer una Queja contra algún Agente Económico, de las distintas actividades del comercio local por vulnerar sus derechos, la cual es analizada en su la viabilidad para emprender las demandas correspondientes contra los que hayan infringido la disposiciones legales, específicamente la Ley 45 de octubre 2007, que rige nuestra materia.

Nuestra gestión como Defensores de Oficio, se encuentra comprometida a brindar asesoría gratuita, así como a interponer acciones legales libre de costos, en beneficio de los consumidores. Dentro de las diligencias judiciales que permite el radio de Jurisdicción de este Departamento que se enmarca sobre las Demandas cuyo valor ascienda a más de B/ 2,501.00 en adelante, atacando igualmente las Cláusulas consideradas como Abusivas dentro de los Contratos de Adhesión, que igualmente vulneran los derechos del consumidor en las actividades comerciales de la compra y venta.

Los procedimientos para lograr la efectividad más allá de la presentación de las demandas interpuestas, están en la evacuación de pruebas, Inspecciones Judiciales, interponer Recursos de Reconsideración y Apelación de ser necesarios entre otras actuaciones, obteniéndose importantes resultados mediante sentencias a favor de nuestros representados tanto en primera como en segunda instancia, sin dejar de lado, los Arreglos Extrajudiciales que han surtidos efectos significativos a favor de las partes (Consumidor-Agentes Económicos).

Para garantizar el accionar del Departamento de Defensoría de Oficio, se hace necesario que se cumpla con

la instancia administrativa de Conciliación, y de no llegar a un acuerdo entre el Consumidor y el Agente Económico en esta etapa, se le hace saber al Quejoso que tiene otra opción dentro de la institución para hacer valer sus derechos frente a la controversia.

En ese sentido, los consumidores tienen distintos caminos a seguir, de manera que la remisión del expediente a Defensoría de Oficio, se constituye en una pieza fundamental para que pueda lograr un Arreglo Extrajudicial entre el Afectado y el Agente Económico, así como al arribo de un Avenimiento mediante Acuerdo Judicial entre las partes en el Centro de Mediación del Órgano Judicial o en los mismos Juzgados mediante la Transacción Judicial y en lo usual con una Sentencia en Firme.

En relación a lo antes expuesto, el Departamento de Defensoría de Oficio desde noviembre de 2015 hasta el mes de octubre de 2016, ha presentado a través de sus abogados, 102 demandas en defensa de los derechos del consumidor ante los Tribunales Circuitales y Municipales Especiales en Asunto al Consumidor, el cual se traduce económicamente en un monto de b/.1,717,942.01, Acuerdos Judiciales alcanza en monto de B/.753,863.93, los Arreglos Extrajudiciales han sido por un monto de B/.2,198,965.59, de los cuales los fallos a favor, han arrojados cifras por el orden de B/. 971,257.18. Estas cifras se detallan en los siguientes cuadros estadísticos:

**EXPEDIENTES DE DEMANDAS PRESENTADAS EN LOS TRIBUNALES, POR EL DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO**

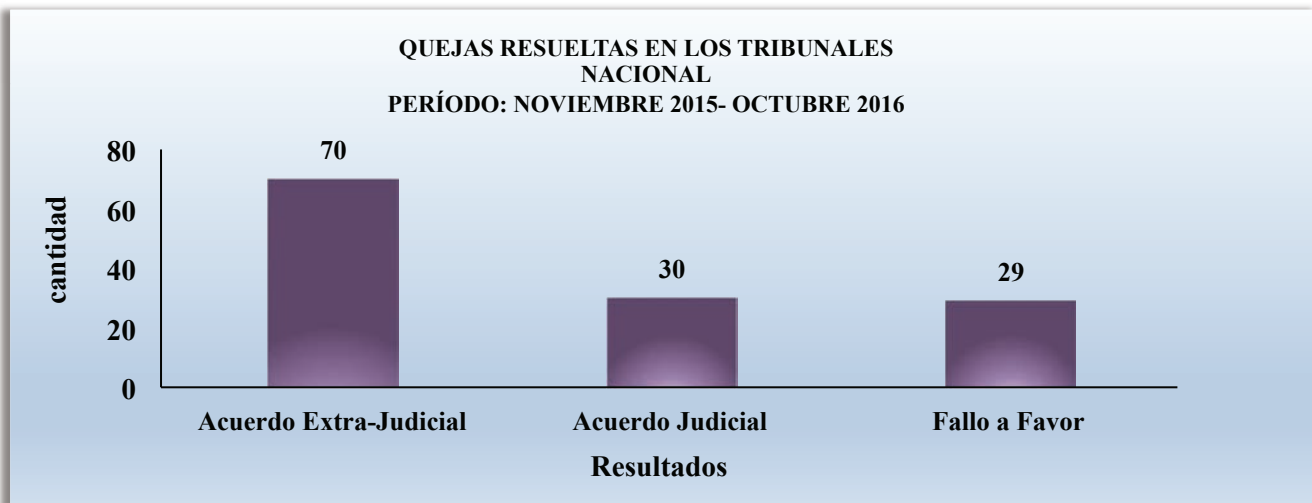
**NACIONAL**

**PERÍODO : NOVIEMBRE 2015 – OCTUBRE 2016**

CANTIDAD DE DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
102	1,717,942.01

**Fuente: ACODECO**

Los resultados de las demandas presentadas en base a 129 Quejas ante la ACODECO, sin acuerdos logrados en el Departamento de Conciliación pero con buenos resultados en el Departamento de Defensoría de Oficio en el período que comprende Noviembre de 2015 a Septiembre de 2016, reportan cifras significativas por el orden de B/.3,924,086.70, estos mediante Arreglos Extrajudiciales, Fallos a Favor del consumidor mediante sentencia en firme y Acuerdos Judiciales; el cual la detallados en el cuadro a continuación:



**Fuente: ACODECO**

Las Gráficas Fotográficas muestran algunos de los consumidores en la cual se han visto beneficiados con Arreglos Extrajudiciales entre otras acciones que ha intervenido el Departamento de Defensoría de Oficio



Devolución de abonos y entrega de cheque por cumplimiento de sentencia

Por otro lado, el Departamento de Conciliación de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia se ha convertido en una piedra angular para dirimir las controversias existente entre los Consumidores versus los Agentes Económicos de las distintas actividades del comercio local, 421 expedientes cuyos acuerdos no fueron alcanzados a través de este método alternativo para resolver conflictos que fueron remitidos al Departamento de Defensoría de Oficio para el Análisis de Viabilidad a fin de interponer las respectivas acciones legales y/o llevar a cabo Arreglos Extrajudiciales con la voluntad de las partes.

El cuadro estadístico a continuación refleja las Quejas vs Disposiciones infringidas de acuerdo a la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 y los montos que reflejan las controversias que suman B/14, 928,971.18.

**QUEJAS REMITIDAS POR CONCILIACIÓN AL DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL**

**PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**

MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS	VALOR (B/.)
Incumplimiento de garantía	139	3,149,554.43
Incumplimiento de contrato	86	4,411,191.03
Cláusulas abusivas	59	3,206,657.37
Falta de información comercial	41	1,655,659.51
Vicios ocultos	26	631,560.17
Cobro indebido	26	197,439.72
Incumplimiento de servicio	15	310,801.97
Devolución de abono/dinero	12	215,192.30
Aclaración de contrato	8	651,815.77
Veracidad de la publicidad	7	482,790.92
Resolución de contrato	1	12,000.00
Daños y perjuicio	1	4,307.99
<b>TOTAL</b>	<b>421</b>	<b>14,928,971.18</b>

**Fuente: ACODECO**



Así mismo, los Apoderados Judiciales que actúan dentro del Departamento de Defensoría de Oficio, tienen participación en diferentes gestiones, propias de los procesos de protección al consumidor. Entre estas gestiones de carácter netamente judicial, se destacan las siguientes:

- **Aseguramiento de Pruebas.**
- **Diligencias Exhibitorias.**
- **Inspecciones Judiciales.**
- **Reconocimientos de Documentos Privados.**
- **Prácticas de Pruebas Periciales.**

Las diligencias antes descritas, son practicadas con el propósito de recabar todo tipo de documentación o información que pudiese ser utilizada como medio probatorio en el proceso judicial interpuesto en representación de los consumidores. Tomando en consideración, que las pruebas son elementos fundamentales para sustentar las distintas demandas y alcanzar los resultados favorables. Aunado a ello, los abogados del Departamento de Defensoría de Oficio, han brindado diversas Asesorías Jurídicas a los Consumidores a fin de mantenerlos informados sobre sus derechos, para que ellos mismos salvaguarden sus intereses.

**a. Asesoría a los Consumidores:**

Ofrecimos a los consumidores un total de 3,788 asesorías vía telefónica y presenciales referente a los distintos temas que tienen que ver con la regulación en materia de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

**b. Proyectos de Demandas:**

Se elaboraron 103 proyectos de demanda en relación a los siguientes temas:

**EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS CON PROYECTO DE DEMANDAS, POR CANTIDAD, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL**

**PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**

MOTIVO	CANTIDAD
Incumplimiento de garantía	29
Cláusulas abusivas	8
Incumplimiento de contrato	14
Devolución de sumas abonadas	4
Falta de información comercial	2
Vicios ocultos	6
Incumplimiento de servicios	7
Cobro indebido	6
Resolución de contrato	1
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>

**Fuente: ACODECO**

Por otro lado, una gran cantidad de denuncias hechas por los consumidores ante los distintos medios de comunicación social referente a irregularidades en actividades en el comercio económicas local que ha levantado una alerta, el cual se han convertido en materia de investigación de oficio por esta Dependencia, que a su vez, otras quejas similares han sido presentadas ante la Autoridad de Protección al Consumidor y

Defensa de la Competencia (ACODECO) son los aumentos ilegal de matrículas y anualidades en las Escuelas Privadas, lo que ha motivado que la ACODECO, en base al Artículo 87 de la Ley 45 de 2007, se subrogó los derechos de los consumidores e interpuso 20 demandas ante los Juzgados Especializados en Materia de Protección al Consumidor.

Las demandas de protección al consumidor interpuestas por Defensoría de Oficio, contra las escuelas y/o colegios locales, se fundamentaron en la falta de coordinación entre estos centros de estudios, el Meduca y la Asociación de Padres de Familia, para realizar el aumento de las matrículas y anualidades respectivamente, tal cual lo establece el Artículo 130 del texto único de la Ley 47 de 1946 del Ministerio de Educación e igualmente por infracción a la Ley 45 de octubre 2007, en cuanto a los derechos de los consumidores y los deberes de los proveedores.

Es importante señalar que, de las 20 demandas interpuestas, 3 demandas fueron retiradas por la negociación oportuna entre las partes involucradas, 3 demandas cuyos fallos fueron favorables a los consumidores, 2 demandas cuyos fallos fueron en contra del consumidor, porque hubo coordinación oportuna entre los involucrados, Consumidor, Ministerio de Educación y Asociación de Padres de Familia y 6 demandas se mantienen para esta fecha en trámite en los Tribunales.

Finalmente, debemos destacar entre los logros más relevantes obtenidos por el Departamento de Defensoría de Oficio, son los siguientes:

- La presentación de las demandas contra las Escuelas y/o Colegios Privadas, en la defensa de los derechos de los consumidores en materia educativa, el cual se logró el reconocimiento de estos derechos, que conllevó a que se implementara el Decreto Ejecutivo 601 de 9 de mayo de 2015 por parte del Ministerio de Educación, este instrumento jurídico recoge los principales criterios que fueron utilizados como sustento en las distintas demandas interpuestas por ACODECO sobre los servicios que se prestan en los centros de educación particular.
- Las actuaciones sobre los incrementos en el precio de venta de los bienes inmuebles, debido a la cláusula de aumento de materiales en los Contratos Promesa de Compraventa. Sobre este punto, el Departamento de Defensoría de Oficio logró que los Tribunales Especializados en materia de Protección al Consumidor, dejara sin efecto en varias de sus sentencias y que han hecho jurisprudencia, el contenido de las Adendas que han dispuesto el aumento en los costos de las viviendas más allá del precio original pactado en los contratos de Promesa de Compraventa iniciales por los supuestos aumentos en los materiales de construcción, debido a que no acreditan en la mayoría de los casos, la justificación el cual debe estar certificada y validada por la ACODECO, específicamente por la Unidad de Análisis de Aumentos de Costos. Esta violación de aumento en dichos costos de materiales sin llevar a cabo los pasos pertinentes, se fundamenta en la Resolución A-063-15 del 3 de julio de 2015 y en la Ley 45 de octubre 2007, con lo que se sentó un importante precedente en esta materia con la Ssentencia No. 67 de 27 de julio de 2015 proferida por la Juez Octava de Circuito Civil, ya confirmada, en firme y ejecutoriada por el Tercer Tribunal Superior de Justicia.

## **G. DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN AL 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, la Ley No. 6 de 16 de junio de 1987, la Ley No. 81 de 31 de diciembre de 2009, Ley No. 71 de 26 de diciembre de 2001 y la Ley 134 de 31 de diciembre de 2013, siempre bajo el cumplimiento de las normas de protección al consumidor.

De noviembre 2015 a julio de 2016 se recibieron a nivel nacional un total 7,490 de expedientes de verificación por Ley 45, metrología, Ley 6, veracidad de la publicidad y Ley 81. Cabe señalar, que las infracciones a la Ley 45 reflejan la mayor cantidad de expedientes (5,323) de igual forma, se han realizado 2,050 citaciones, 1,159 notificaciones, 285 edictos y 339 notas/ oficios.



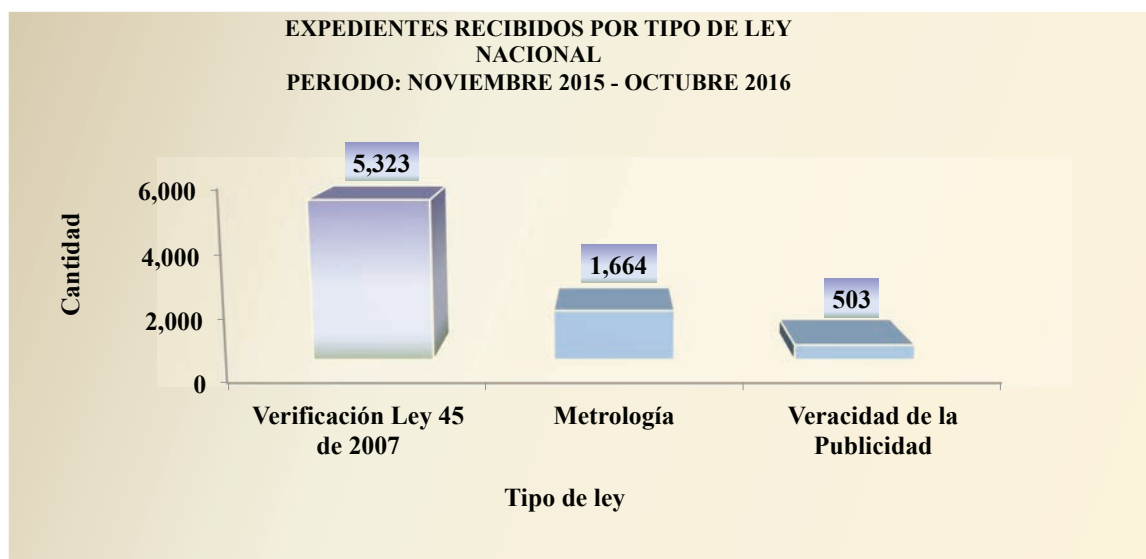
**EXPEDIENTES APERTURADOS POR TIPO DE LEY  
NACIONAL**

**PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**

TIPO DE LEY	CANTIDAD
Verificación Ley 45 de 2007	5,323
Metrología	1,664
Veracidad de la Publicidad	503
<b>TOTAL</b>	<b>7,490</b>

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

**Fuente: ACODECO**



**EXPEDIENTES DE RESOLUCIONES EN PRIMERA INSTANCIA, POR TIPO DE LEY  
NACIONAL**

**PERIODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**

TIPO DE LEY	CANTIDAD	MONTO DE SANCIÓN (B./)
Expedientes aperturados	7,490	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	5,009	1,272,183.00
<b>TOTAL</b>	<b>12,499</b>	<b>1,272,183.00</b>

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

**Fuente: ACODECO**

Cabe señalar, que las quejas recibidas por historial de crédito, a nivel nacional, fueron 358, de las cuales se sancionaron 160 expedientes de primera instancia, con un total de 218,300.00 balboas en multas y no se accedió a 184 quejas.

Mientras que las quejas recibidas de jubilados a nivel nacional, fueron 96, de las cuales se sancionaron 73 expedientes de primera instancia, con un total de 21,700.00 balboas en multas, las cuales ingresaron al Fondo Especial para Jubilados y Pensionados, y no se accedió a 29 quejas y prescrita 14.

Las quejas recibidas de ley 134 a nivel nacional, fueron 6, de las cuales se sancionó un expediente de primera instancia, con un total de 350.00 balboas en multas.

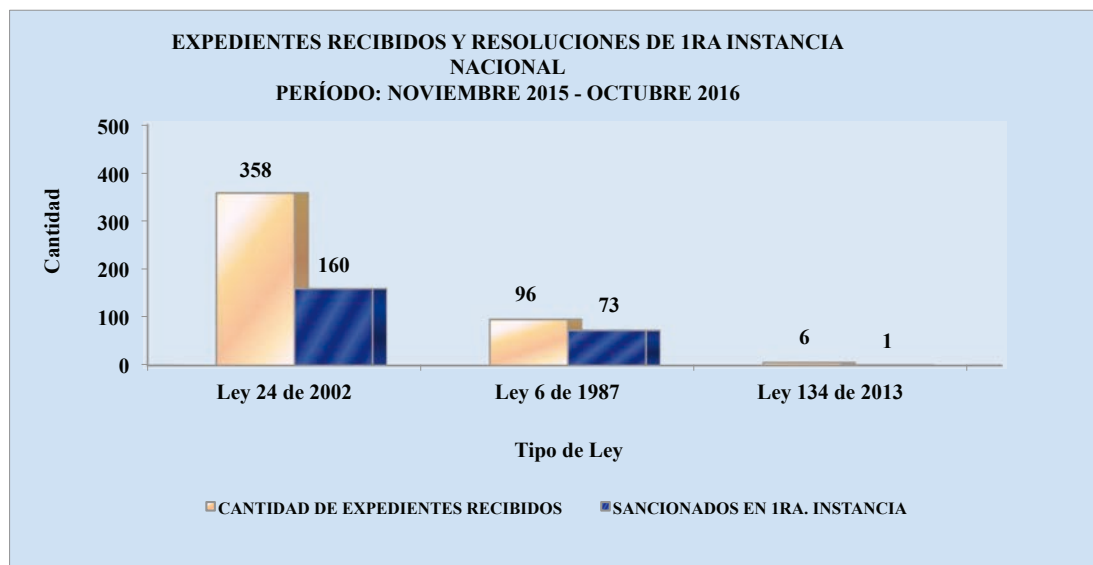
**EXPEDIENTES RECIBIDOS Y RESOLUCIONES DE 1ra INSTANCIA DE LEY 6 DE 1987 Y LEY 24 DE 2002**

**NACIONAL**

**PERIODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**

TIPO DE LEY	CANTIDAD DE EXPEDIENTES RECIBIDOS	SANCIONADOS EN 1RA. INSTANCIA	MONTO DE SANCIÓN (B./)
Ley 24 de 2002	358	160	218,300.00
Ley 6 de 1987	96	73	21,700.00
Ley 134 de 2013	6	1	350.00

Fuente: ACODECO



**H. DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

Área administrativa de ACODECO que cuenta con dos (2) unidades de ejecución de funciones, por un lado, Veracidad de la Publicidad y por el otro Conciliación, cuyas funciones se encuentran establecidas en la ley 45 de 31 de octubre de 2007.

Como medio alternativo de solución de conflictos, la conciliación tiene como objetivo fundamental que las partes de modo voluntario encuentren una solución amigable a sus diferencias, con la participación de un tercero que propicia el logro de un acuerdo entre ambas. La ley 45 de 31 de octubre de 2007, en sus artículos 111 al 114 regula lo relativo a la materia y a través del decreto ejecutivo No. 46 de 23 de junio de 2009, se reglamenta en los artículos 50 al 52.

En desarrollo del procedimiento conciliatorio, se efectúa un acto de audiencia con la participación del consumidor, el representante del agente económico y un funcionario de ACODECO denominado conciliador, brindándose herramientas de tipo legal e infraestructura, que facilitan las condiciones para que las partes voluntariamente y a través del dialogo, puedan llegar a un arreglo amigable que ponga fin a sus diferencias con respecto a la relación de consumo que mantienen.

Los acuerdos logrados a través de la conciliación, efectuados desde noviembre de 2015 a octubre de 2016, han sido de 1,215 por un monto económico que asciende a B/. 42,377,722.72



Audiencia de conciliación

## **Veracidad de la Publicidad**

Monitorea la publicidad relativa a productos, bienes y servicios que se difunde a través de diferentes medios publicitarios, con la finalidad de verificar que sea clara, veraz, comprobable, congruente entre lo que se anuncia y efectivamente se ofrece, según lo establecido en el artículo 58 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007. A demás recibe denuncias y quejas, las cuales se analiza para determina realizar o no una investigación administrativa a los agentes económicos, por presuntas faltas a las normas de protección al consumidor.

Cuando se detecta publicidad engañosa, la Autoridad puede ordenar la suspensión de las pautas publicitarias u ordenar al agente económico, el cumplimiento de lo ofrecido, producto de las investigaciones de oficio.

Por motivo de las investigaciones de oficio, denuncias y quejas que se han recibido en la ACODECO, en el período comprendido de noviembre de 2015 a octubre 2016, se han tramitado 945 casos.

Los procesos solucionados a favor del consumidor, en los que se ha ordenado la suspensión y rectificación de la publicidad, se ha honrado al consumidor otorgándole lo ofrecido en la publicidad, han sido 174, con un monto de B/. 546.40.

En lo referente a las pautas suspendidas porque la publicidad no estaba cumpliendo con lo anunciado, omite información o la misma no es clara y veraz, en el mismo período de noviembre de 2015 a octubre 2016, se ordenó la suspensión y rectificación de 898 pautas publicitarias.

**PRINCIPALES PAUTAS SUSPENDIDAS POR TIPOS DE MEDIOS DE  
COMUNICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA  
NACIONAL**

**PERIODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE DE 2016**

<b>MEDIO</b>	<b>TOTAL</b>
Publicidad en Establecimiento	550
Internet	118
Prensa	84
Radio	73
Medios Impresos	48
TV	14
Otros	11
<b>TOTAL</b>	<b>898</b>

NOTA: Otros incluye (tv/prensa/internet; tv/radio; tv/prensa/radio; prensa/internet; prensa/radio/internet; prensa/vallas.

**Fuente: ACODECO**

## **Operativos**

### **Para la Temporada del Black Friday 2015**

ACODECO tuvo presencia en diferentes comercios, para velar se cumpliera con lo relacionado a la publicidad, según lo establecido en el Título II de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, verificando 938 comercios, con y sin anomalías. Cabe señalar que algunos comercios rectificaron la publicidad al momento de la verificación.

**AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS POR CANTIDAD, SEGÚN MOTIVO EN EL OPERATIVO  
DE BLACK FRIDAY A NIVEL NACIONAL**

**PERÍODO: 2015**

<b>MOTIVO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Agentes económicos sin anomalías	677
Agentes económicos con anomalías/ rectificó	236
Agentes económicos visitados sin ofertas	22
Agentes económicos con anomalías	3
<b>TOTAL</b>	<b>938</b>

**Fuente: ACODECO**



## Operativo Diciembre

Por otra parte, durante los días de operativo de Navidad, se detectaron 60 comercios con anomalías.



Verificando que la mercancía en oferta, cuenten con su doble precio / Administrador y Director en Black Friday

**AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS POR CANTIDAD SEGÚN MOTIVO, POR EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD EN EL OPERATIVO DE NAVIDAD  
SEDE CENTRAL  
PERÍODO: 2015**

MOTIVO	CANTIDAD
No indica la fecha de duración	25
Verificación de oficio	14
No cuenta con el doble precio	10
Hasta agotar existencia	6
Publicidad confusa	4
No indica que la venta es parcial	1
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>

Fuente: ACODECO

## Verificación de Vuelta a Clases

Derivado de las verificaciones desarrolladas en febrero, producto de las promociones y ofertas previas al inicio del año escolar, se detectaron 13 comercios que no cumplían.



Personal de Veracidad de la Publicidad, constatando las ofertas y descuentos / Verificaciones de establecimientos por parte del personal de Veracidad de la Publicidad

**AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS POR CANTIDAD, SEGÚN MOTIVO EN EL OPERATIVO DE VUELTA A CLASES  
SEDE CENTRAL  
PERÍODO: 2016**

MOTIVO	CANTIDAD
Con ofertas / sin anomalías	98
Sin Ofertas	57
Con anomalías	13
<b>TOTAL</b>	<b>168</b>

**Fuente: ACODECO**

**Verificación Decimo tercer Mes de abril**

Se realizaron verificaciones de las ventas especiales que se llevan a cabo en abril, con motivo del pago de la segunda partida del décimo tercer mes.

**AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS POR CANTIDAD, SEGÚN MOTIVO EN EL  
OPERATIVO DÉCIMO DE ABRIL  
SEDE CENTRAL  
PERÍODO: 2016**

MOTIVO	CANTIDAD
Con ofertas / sin anomalías	50
Sin ofertas	42
Con anomalías	10
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>

Fuente: ACODECO

**Verificación Día del Padre**

Se llevaron a cabo visitas a diversos establecimientos comerciales durante la época previa al día del Padre, procurando evidenciar que los agentes económicos a través de la publicidad, informaran la fecha de duración o las unidades mínimas a ofertar, las condiciones o restricciones, si la venta es total o parcial, así como que la mercancía cuente con el precio regular y el porcentaje a aplicar o el precio regular y el precio de oferta. Dichas verificaciones dieron como resultado 787 establecimientos comerciales visitados, de los cuales, 111 no cumplían.

65

**AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS POR CANTIDAD, SEGÚN MOTIVO EN EL  
OPERATIVO DÍA DEL PADRE  
SEDE CENTRAL  
PERÍODO: 2016**

MOTIVO	CANTIDAD
Con ofertas / sin anomalías	468
Sin ofertas	208
Con anomalía	111
<b>TOTAL</b>	<b>787</b>

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 (MINSa), que fue creada mediante 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 en el medio a pautar, los agentes económicos presentan para su evaluación. Durante este período ACODECO objetó cuarenta y dos publicidades, por diferentes motivos o faltas que contrarían los presupuestos contenidos en la ley 45 de 31 de octubre de 2007.





*Integrantes de la Comisión de Publicidad y Propaganda*

## **I. DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

66

En el departamento de Decisión de Quejas, se atienden las quejas de los consumidores cuya cuantía no exceda la suma de B/. 2,500.00, en los casos de violación a las normas de protección al consumidor, por parte de los proveedores de bienes y servicios, conforme con lo preceptuado en los artículos 100 numeral 3 y 115 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.



*Acto de audiencia celebrado en el departamento de Decisión de Quejas*

Conformado por un equipo de trabajo que incluye tanto personal administrativo, así como abogados encargados del trámite de expedientes y en especial de la realización de las audiencias, el objetivo principal del departamento es el de conciliar la mayor parte de las quejas presentadas por los consumidores, al igual que dar pronta respuesta a sus reclamos.

Entre las funciones de esta unidad están la de decretar y suscribir, a través de la jefatura del departamento, la resolución de admisión y las citaciones que hubiere que expedir en el Proceso de Decisión de Quejas, en virtud de los reclamos presentados por los consumidores (artículo primero de la Resolución N°DNPC-002-2015, de 21 de diciembre de 2015); además de correr traslado de las quejas presentadas a los agentes económicos. Igualmente, comprende la confección de escritos como admisión de pruebas, proyectos de resolución de fondo, resoluciones de desacato, entre otros.

En cuanto a las quejas recibidas en el departamento, la mayor cantidad de quejas atendidas a nivel nacional en Decisión de Quejas de acuerdo a la actividad del agente económico, corresponden a reclamos contra inmobiliarias, quejas por electrodomésticos y equipos electrónicos, televisión por cable, celulares y almacén por departamentos, como se observa en el siguiente cuadro.

**PRINCIPALES ACTIVIDADES CON MAYOR CANTIDAD DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Electrodomésticos/equipos electrónicos	354
Inmobiliarias	343
Celulares	253
Tv por cable	234
Almacén por departamentos	185
Mueblería/equipo electrónico	164
Funerarias	127
Telefonía	103
Agencia de autos	71
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	63
Otros	718
<b>TOTAL</b>	<b>2,615</b>

**Fuente: ACODECO**

Así mismo, del cuadro estadístico de quejas recibidas en el departamento de Decisión de Quejas, los motivos más frecuentes entre los reclamos presentados por los consumidores a nivel nacional, son: incumplimiento de garantía, falta de información, incumplimiento de servicio, resolución de contrato e incumplimiento de contrato.

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVOS, EN EL  
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

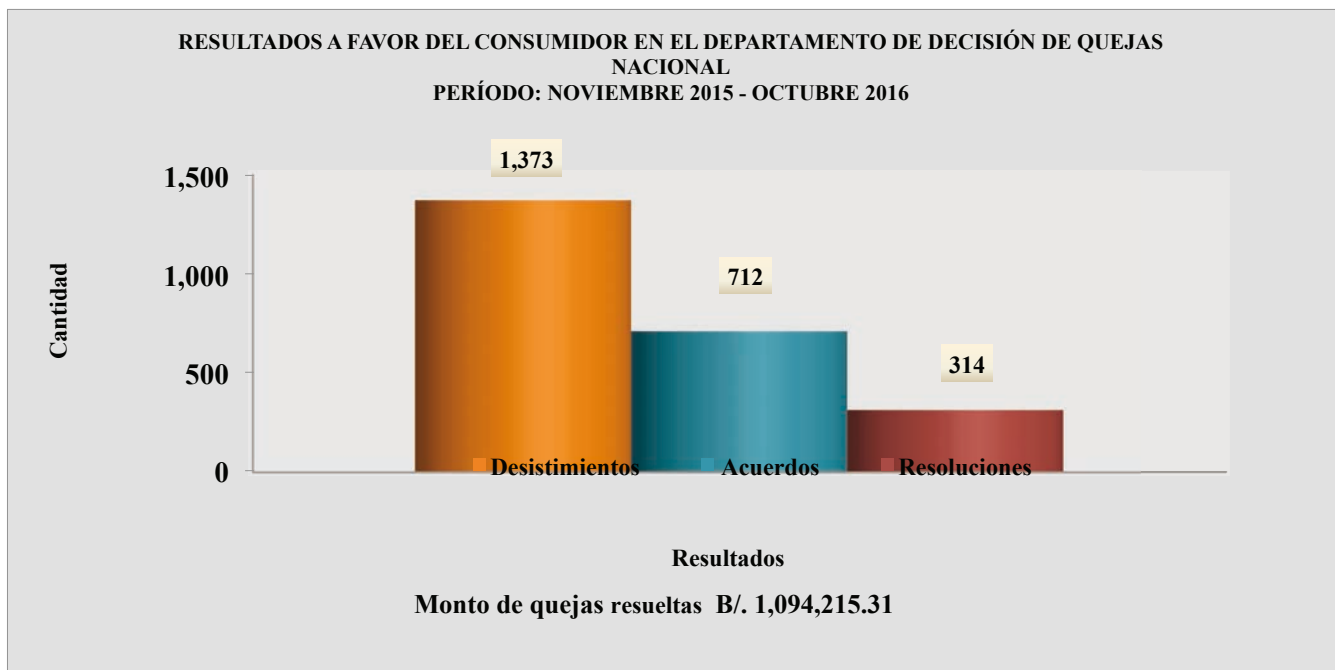
**NACIONAL**

**PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**

<b>MOTIVO</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	1,090	41.3	459,840.75
Falta de información	378	13.2	210,228.58
Incumplimiento de servicio	253	8.8	140,449.05
Resolución de contrato	198	8.6	60,343.93
Incumplimiento de contrato	168	6.6	169,448.77
Mercancía defectuosa	116	4.7	43,845.87
Cobro indebido	101	4.3	48,157.93
Custodia de bien	55	2.4	20,938.47
Rescindir contrato	55	2.1	6,337.24
Anulación de contrato	47	2.1	10,250.84
Devolución de dinero	45	1.7	27,190.96
Daño y perjuicio	31	1.2	22,700.51
Vicio oculto	24	1.1	32,498.86
Venta engañosa	20	0.7	9,113.34
Veracidad de la publicidad	16	0.6	5,540.77
Abono retenido	14	0.5	7,505.61
Nota de crédito	3	0.1	187.19
Cláusula abusiva	1	0.1	1,683.55
<b>TOTAL</b>	<b>2,615</b>	<b>100.0</b>	<b>1,276,262.22</b>

**Fuente: ACODECO**

Cabe resaltar que, del número total de quejas atendidas en el departamento por el Proceso de Decisión de Quejas, la mayoría de los reclamos presentados por los consumidores fueron solucionados favorablemente para estos, mediante desistimientos presentados durante el proceso, acuerdos en audiencia celebrados entre las partes, y por último a través de resoluciones de fondo dictadas por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor.



Fuente: ACODECO

Entre los principales logros alcanzados por el departamento durante el periodo comprendido de noviembre 2015 a octubre de 2016, podemos resaltar los siguientes:

- Disminución del tiempo de espera para la resolución de fondo de primera instancia, en las quejas presentadas por los consumidores.
- Inducción de varios funcionarios de Decisión de Quejas de las oficinas regionales de la institución, sobre el proceso de Decisión de Quejas, que fuera impartida en la sede central de la institución, en los meses de abril y mayo de 2016.
- Publicación de escritos de funcionarios del departamento de Decisión de Quejas sobre temas de interés a los consumidores, en medios de prensa escrita a nivel nacional.
- Aplicación del dispositivo denominado Data Logger, en las diligencias de inspección realizadas en la práctica de pruebas, dentro del proceso de Decisión de Quejas, en la verificación del funcionamiento adecuado de equipos de refrigeración.



Diligencia de inspección ocular con instalación del dispositivo Data Logger



## J. DEPARTAMENTO DE CONTROL DE PRECIOS

El Decreto Ejecutivo #165 del 1 de julio de 2014, 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.

ACODECO continúa con la verificación de Control de Precios y Margen de comercialización, en los diferentes comercios a nivel nacional. Para el mes de agosto se realizó un operativo especial de Control de Precios en el mercado Abastos.



Funcionarios realizando la verificación en el Mercado de Abastos

### VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN NACIONAL PERIODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE DE 2016

DETALLE	TIPO DE VISITAS / MULTAS				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas (B/.) Control Precio y Margen
Con Anomalia	2,807	442,350.00	555	111,625.00	3,362	553,975.00
Sin Anomalia	12,589	0.00	3,919	0.00	16,508	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>15,396</b>	<b>442,350.00</b>	<b>4,474</b>	<b>111,625.00</b>	<b>19,870</b>	<b>553,975.00</b>

Fuente: ACODECO

De noviembre de 2015, a octubre del 2016 se han visitado 19,870 comercios a nivel nacional, donde 3,362 (16.92 %) presentaron anomalías y 16,508 (83.08 %), resultaron sin anomalías, y se impusieron multas con un valor de B/. 553,975.00

El porcentaje de cumplimiento (83.08 %) 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.

La siguiente gráfica refleja el comportamiento de las verificaciones realizadas a nivel nacional tanto por control de precios como por margen de comercialización a los diferentes tipos de establecimientos (Supermercados, Mini Súper y Abarroterías) de noviembre 2015 a octubre de 2016.

La mayor cantidad de visitas de verificación de control de precios y de margen de comercialización lo reflejaron las abarroterías con 10,727 visitas (53.98%), luego siguen los mini súper con 7,890 (39.71%) y los supermercados 1,253 (6.31 %).

A partir del 7 de Julio de 2016 entró en vigencia el decreto No. 73 donde se extiende por seis meses los precios regulados de los 22 productos con algunos ajustes.

VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN

NACIONAL

PERIODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE DE 2016

ESTABLECIMIENTOS	TIPO DE VISITAS / MULTAS				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas (B/.) Control Precio y Margen
Supermercados	960	90,575.00	293	67,100.00	1,253	157,675.00
Mini Super	6,892	225,500.00	998	23,575.00	7,890	249,075.00
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	7,544	126,275.00	3,183	20,950.00	10,727	147,225.00
<b>TOTAL</b>	<b>15,396</b>	<b>442,350.00</b>	<b>4,474</b>	<b>111,625.00</b>	<b>19,870</b>	<b>553,975.00</b>

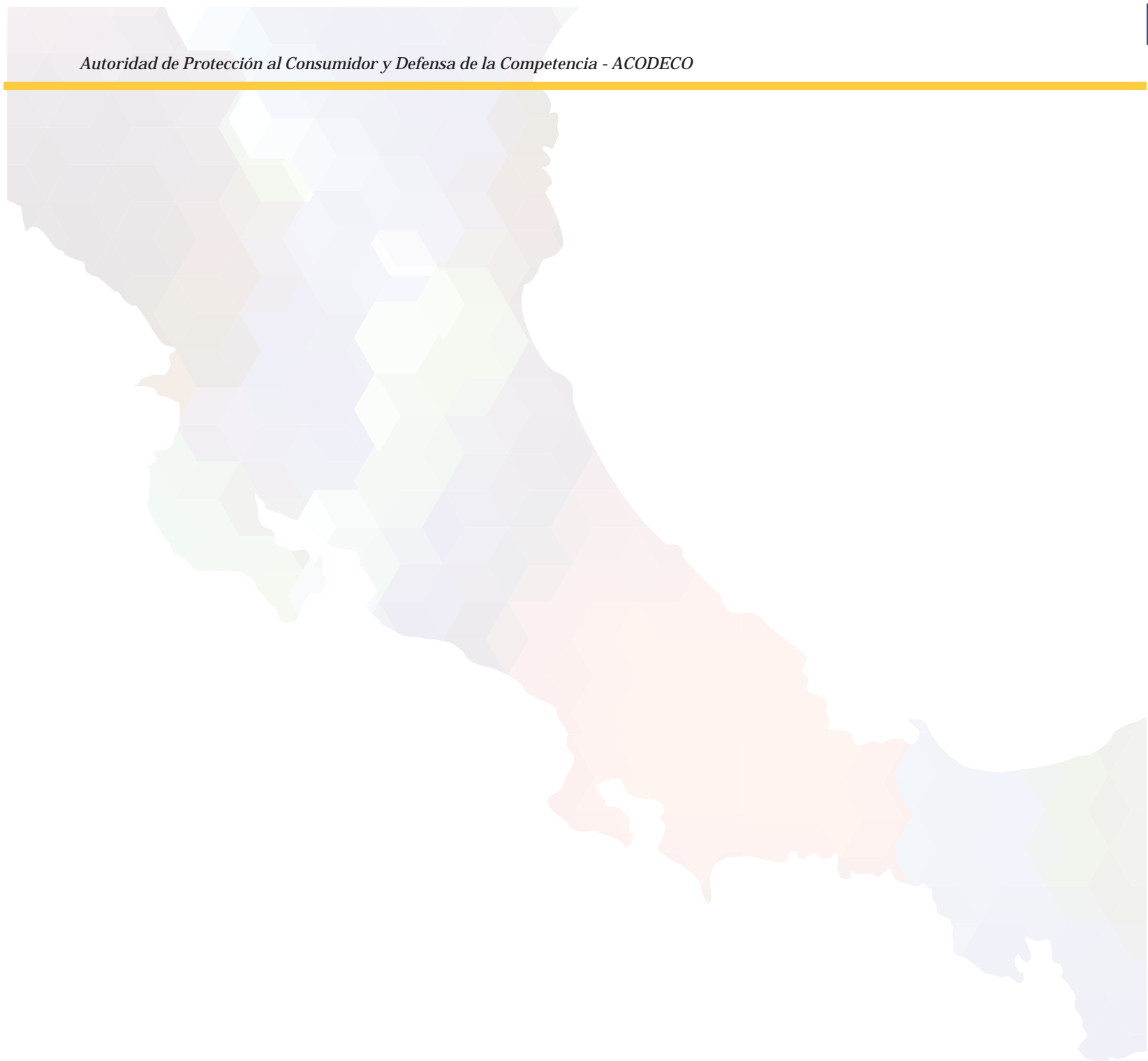
Fuente: ACODECO







Coordinación de  
Regionales



#### IV. COORDINACIÓN DE REGIONALES

Cumpliendo con la función de enlace entre las diez Oficinas Regionales y los departamentos de la Sede, la Coordinación de Regionales tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales en las provincias. Es por esto, que coordina capacitaciones y realiza supervisiones al personal de las Regionales, a fin de que las diversas actividades institucionales se realicen simultáneamente a las de la Sede. Mantiene informado al Administrador General sobre el funcionamiento de las oficinas regionales y organiza la participación de la institución en las actividades provinciales, como ferias nacionales y regionales, reuniones interinstitucionales, entre otras.



Inauguración del stand de la Feria de Océ, 2016



Regional de Colón, en Plaza Millenium



Reuniones para lograr acuerdos municipales



##### A. REGIONAL DE BOCAS DEL TORO

La Regional de Bocas del Toro, dirigiendo sus esfuerzos en el desarrollo y la promoción de una cultura de aprendizaje en materia de consumo responsable y saludable, ha participado en distintas jornadas educativas en ferias interinstitucionales y educativas tales como Feria Educativa, Cultural y Familiar 2016 en Changuinola, la Semana del Campesino en la Escuela Finca 11 y Feria Mi Tienda en Isla Colón, Feria Internacional del Mar Agro Ecológica y Turística, donde se distribuyeron volantes y se dio orientaciones a los visitantes, además de ofrecer charlas y capacitaciones a estudiantes y docentes de escuelas primarias de la provincia. En el COIF de Finca 66, puso en marcha el Programa de Brigadas Infantiles, enseñando a los niños a defender sus derechos y conocer sus deberes como consumidores. Estas charlas, han llegado hasta las comunidades de los sectores Ngabe. También la divulgación constante en los medios de comunicación bocatoreños, ha permitido que el mensaje llegue a lugares de difícil acceso, especialmente en las islas.





Estand de ACODECO en Feria Internacional del Mar, Agro Ecológica y Turística de Isla Colón



Participación en Ferias Interinstitucionales de MIVIOT y MIDES

Charlas y jornadas educativas en escuelas de Changuinola y sectores Ngabe

Durante las actividades feriales, los funcionarios de la Regional de Bocas del Toro hicieron verificaciones de oficio de Metrología, Ley 45, Ley 6, en comercios aledaños a los distritos de Changuinola, Chiriquí Grande e Isla Colón.

En atención a denuncias, por verificaciones de oficio y durante la participación en operativos interinstitucionales con AUPSA, MINSA y ATTT, la Regional de Bocas del Toro verificó minisúper, supermercados, abarroterías, restaurantes, hoteles y otros comercios, para revisar al cumplimiento a la ley 45, Ley 6 de Jubilados y Pensionados, Decreto 165 de Control de Precios, así como los Decretos de Combustible y Tanques de Gas.

Igualmente, en materia de Metrología se verificaron estaciones de combustibles, balanzas y márgenes permitidos en grasas en restaurantes, en los corregimientos de los distritos de Changuinola y Chiriquí Grande.





Verificación de productos en kioscos, supermercados y mini súper en Changuinola /



Verificación de la Ley 6 en buses de transporte público de Changuinola y Almirante



Verificaciones de Combustible en los Distritos de Changuinola y Chiriquí Grande



Verificación de Balanzas en comercios de la provincia de Bocas del Toro



Verificaciones de Grasas en restaurantes de Almirante y Changuinola

## B. REGIONAL DE COCLÉ

El Departamento de Verificación de la Regional de Coclé ha realizado verificaciones de oficio y por denuncia a agentes económicos de la provincia de Coclé, revisando el cumplimiento en lo establecido en las normas de protección al consumidor detalladas en la Ley 45, encontrando anomalías como productos vencidos, sin fecha de vencimiento, productos deteriorados y productos sin precios a la vista de los consumidores. También, se verificó el cumplimiento a la Ley 6, Reglamentos Técnicos de Metrología, Veracidad de la Publicidad y Decreto 165 de Control de Precios.





Verificaciones de Margen de Comercialización y Control de Precios

Verificaciones de Veracidad de la Publicidad en comercios de Penonomé previo al Día del Padre

De igual forma, se han realizado operativos de verificación en restaurantes, panaderías y hoteles, por el cumplimiento del Decreto de Gabinete que regula la utilización del cilindro de gas de 25 libras, exclusivamente para uso residencial, fondas, puestos ambulantes y comedores público.

En el área de metrología, se realizaron operativos de verificación de combustible, pesas y balanzas, contenido de gas, escáner y peso del pan, en agentes económicos de los distritos de Aguadulce, Antón y Penonomé.



Verificación del cumplimiento al Decreto del uso de Tanques de Gas 25 lbs.



Verificación de contenido neto de productos y contenido de gas en minisúper y supermercados del Distrito de Penonomé



La Regional de Coclé, llevó a cabo jornadas educativas como charlas, volanteos y módulos de asistencia, encaminadas a informar, orientar y promocionar los contenidos de educación al consumidor, los cuales se desarrollaron en centros de salud, policlínicas y ferias interinstitucionales en diversas comunidades coclesanas. Estas jornadas también se dirigen a colaboradores de entidades públicas y privadas, agentes económicos y centros educativos.



Charla y jornadas educativas en colegios oficiales de la provincia de Coclé

Fue destacable la participación de ACODECO con su stand en la Feria Santa Mónica de Antón, un módulo de asistencia en el Gabinete Presidencial realizado en El Valle de Antón y la participación en la Feria Institucional de Coclé, jornadas educativas que beneficiaron a 471 consumidores a los cuales se les distribuyeron 1,847 unidades de material educativo.



ACODECO en la Feria Santa Mónica de Antón



Participación en Feria Interinstitucional de Coclé



### C. REGIONAL DE COLÓN

La Regional de Colon ha desarrollado una ardua labor en el ámbito educativo, realizando diversos tipos de actividades que permiten tener contacto directo con los consumidores colonenses.

En conmemoración del 15 de marzo, Día Internacional de los Derechos de los Consumidores, ACODECO Colón realizó varias actividades, entre ellas, el “Primer Conversatorio con los agentes económicos de la provincia de Colón”, en la Cámara de Comercio de Colón, con la participación del Administrador General, Licdo. Oscar García Cardoze, quien conversó con más de veinte comerciantes sobre el tema “Un Proveedor Responsable”, con el fin que los agentes económicos conozcan sus responsabilidades al momento de vender un producto o prestar un servicio. También, en la Universidad Santa María la Antigua de Colón, se realizó un foro con la participación de más de cincuenta estudiantes, con el tema “Desafío para la Educación, por un Consumo Responsable”, cuyos expositores fueron el Licdo. Elías Elías Cabrera y el Licdo. Ramón de la O. Fernández de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor.



*Participantes en el Conversatorio de ACODECO con agentes económicos de la provincia de Colón*



*Foro “Desafío para la Educación, por un Consumo Responsable”, con estudiantes de la Universidad Santa María la Antigua de Colón*



En celebración al Día del Niño, ACODECO Colón desarrolló una actividad educativa en la Escuela Nuevo San Juan, donde se orientó a estudiantes y docentes sobre los deberes y derechos de los consumidores.



Actividad educativa en la Escuela Nuevo San Juan de Colón

Como garantes del cumplimiento del Decreto de Control de Precio y Margen de Comercialización que regula los 22 productos de la Canasta Básica, la Ley 45 y la Ley 6, los funcionarios de Colón verifican a diario los agentes económicos de la provincia dentro de jornadas diurnas de oficio, denuncias, así como en operativos especiales nocturnos, dando como resultado el decomiso de una gran cantidad de productos vencidos y deteriorados, que pueden ser nocivos para la salud de los ciudadanos. También se han detectado anomalías por el incumplimiento al Decreto de Gabinete que regula el uso del cilindro de gas de 25 libras.



Tanques de gas de 25 libras, usados inadecuadamente en una lavandería de la ciudad de Colón





Verificaciones de productos y veracidad de la publicidad en comercios de Colón / Operativo Institucional de verificación en mercados de la ciudad de Colón

En el desarrollo de un operativo institucional en la ciudad de Colón, se hicieron verificaciones de Metrología y Control de Precio dando como resultado el decomiso de una gran cantidad de balanzas e imposición de multas a puestos de ventas en mercados, que no cumplían con los precios que establece el Decreto 165 de Control de Precios.



Balanzas decomisadas en operativo institucional en la ciudad de Colón

En el mes de octubre de 2016, la Regional de Colón tuvo presencia en el Gabinete Ciudadano del en el sector de Río Indio en la provincia de Colon, donde, a través de un módulo de atención se informó y orientó a cientos de personas sobre la ley 45, los deberes y derechos que tenemos como consumidores y temas relacionados al Control de Precios y la ley 6<sup>a</sup> para las personas jubiladas, pensionadas y de tercera edad. Los niños interactuaron en nuestro Rincón de Vigilín con juegos didácticos, diversión y entretenimiento, ofreciéndoles premios y regalos por su participación.





Participación de ACODECO en el Gabinete Ciudadano en Rio Indio, Colón

#### D. REGIONAL DE CHIRIQUI

La Regional de Chiriquí continúa su labor de educación a los consumidores, a través de jornadas educativas en centros educativos, participación mediática en radio y televisión y módulos de atención, con el objetivo fundamental de preservar sus derechos.

En el módulo del Operativo de Navidad 2015, ubicado en el Parque Miguel de Cervantes Saavedra de David, se logró atender a 878 personas, donde se resolvieron 35 quejas por un monto de B/9,133.56; también, se destaca la participación en importantes ferias regionales e interinstitucionales, tales como módulos de atención en el Gabinete Ciudadano en apoyo a la Gira Social de la Primera Dama en la Comunidad de Tijeras, en el Corregimiento de Boquerón, la Feria Internacional de las Flores y del Café en Boquete y Feria Internacional de San José de David, cuyos estands fueron visitados por cientos de visitantes nacionales y extranjeros.



El Licdo. Juan Carlos Varela, Presidente de la República, visitó stand de ACODECO en la Feria de las Flores y del Café en Boquete



*Inauguración de stand ACODECO en Feria Internacional de San José de David por parte del Ministro Jorge Arango y la Licda. Dayra Vial, Administradora Encargada y Entrega de material educativo en la Feria de San José de David*

84

En el marco de la celebración del Día del Niño y la Niña, ACODECO Regional de Chiriquí, realizó una actividad educativa con los niños de la Escuela Preescolar El Carmen de la Ciudad de David. El tema principal fue enfocado en el consumo saludable de loncheras escolares.



*Capacitación a estudiantes de primaria*



*Jornada Educativa "Grupo de Hipertensos de Volcán y Cerro Punta de la C.S.S."*

El grupo organizado de "Hipertensos de los Distritos de Volcán y Cerro Punta de la C.S.S.", recibió una importante charla en materia de beneficios de la Ley 45 y ley 6ta.

En el mes de julio, el Licenciado Oscar García, Administrador General de ACODECO junto con el Licenciado Hugo Méndez, Gobernador de la Provincia de Chiriquí, participaron en un conversatorio con los medios de comunicación provincial y nacional, en relación con los resultados de la fiscalización del cumplimiento del Decreto Ejecutivo de Control de Precios.





Conversatorio de ACODECO y la Gobernación de Chiriquí con los medios de comunicación de la provincia, sobre el Decreto Ejecutivo de Control de Precios

También, en la provincia de Chiriquí, el Licenciado Oscar García realizó una jornada de visitas a medios de comunicación radiales y televisivos de la provincia, participando en programas con audiencia en Chiriquí, Bocas del Toro y parte de Veraguas.



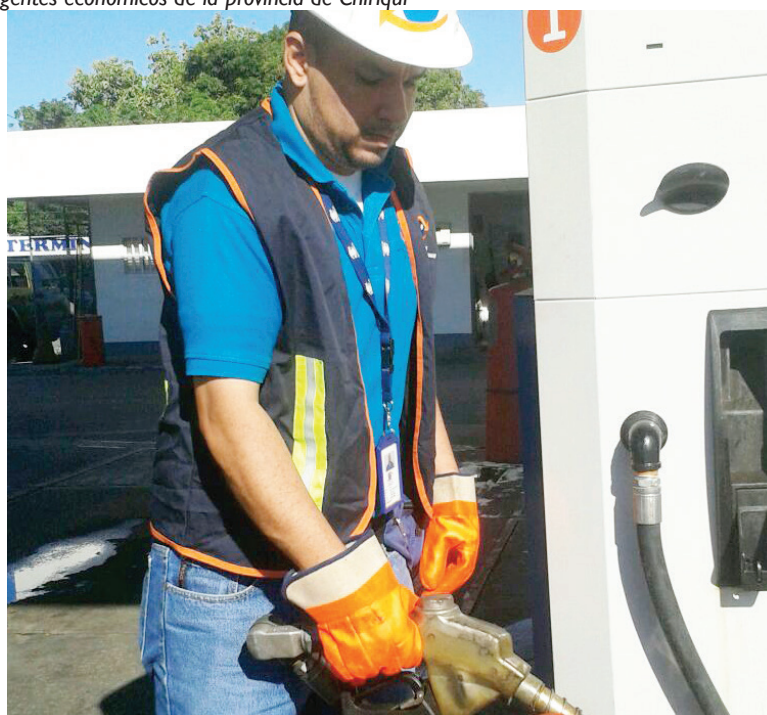
Licenciado Oscar García realizó una intensa jornada de visitas a medios de comunicación radial y televisiva en la Provincia de Chiriquí

Diariamente, los funcionarios de ACODECO Chiriquí se dirigen a los comercios de la provincia, a verificar el fiel cumplimiento de las normas establecidas en la Ley 45, el Decreto Ejecutivo N° 165 de control de precios y margen de comercialización, Ley 6ta, uso indebido de tanque de gas y normas de metrología, tales como escáner, balanzas, combustible, contenido neto, grasas, materiales de construcción, bloques, entre otras.





Verificación de Ley 45 a agentes económicos de la provincia de Chiriquí



Verificación de calibración en estaciones de combustible de la provincia de Chiriquí

En la temporada de Cuaresma, la Regional de Chiriquí, verificó los principales mercados públicos, visitando a 88 agentes económicos que se dedicaban a la venta de mariscos, de los cuales se inhabilitó temporalmente a 4 agentes, por balanzas descalibradas, tipo reloj.

### **E. REGIONAL DE DARIÉN**

Es prioridad de ACODECO Darién, desarrollar actividades educativas para que los darienitas conozcan sus derechos, deberes y demás beneficios establecidos en la Ley 45, Ley 6, decretos y demás reglamentos que benefician a los consumidores. Es por esto, que participa en ferias interinstitucionales, ofrece charlas y distribuye volantes a estudiantes, padres de familia y personal docente de escuelas primarias, así como a grupos organizados de jubilados, pensionados y de la tercera edad.





Charla a jubilados y pensionados de la provincia de Darién, en conmemoración del Día del Adulto Mayor



Módulo de atención en Feria Folclórica Educativa en la Escuela Marcos Alarcón en Metetí

Dentro de las actividades interinstitucionales, ACODECO Darién, participa en la Junta Técnica Provincial donde, en conjunto con las demás instituciones, se presentan planes de acción en beneficio de las distintas comunidades darienitas.





*Participación de ACODECO en reunión de la Junta Técnica Provincial de Darién*

La Regional de Darién, en su afán de velar por el cumplimiento en las normas de protección al consumidor, verificó varios comercios de las diversas áreas de la provincia de Darién. También se realizaron jornadas de notificación de expedientes durante los meses de marzo y abril de 2016 en comunidades como Metetí, Yaviza, Arreti, Santa Fe, Agua Fría, La Moneda, Platanilla, La Peña, Canglón, Zapallal y Río Iglesias; así como en lugares de difícil acceso como El Real, Pinogana, La Palma, Río Congo, durante las cuales se logró el cobro de multas por B/4,650.00.

88

En este periodo, se desarrollaron jornadas de verificación de oficio a agentes económicos de las comunidades de Yaviza, Agua Fría, Metetí y Canglón.



*Jornadas de verificación de Ley 45, en comercios de Yaviza, Agua Fría, Metetí y Canglón.*

## F. REGIONAL DE HERRERA

La Regional de Herrera desarrolla jornadas educativas en diversas áreas de la provincia y participa en actividades interinstitucionales, brindando orientación y distribuyendo material informativo a los consumidores, a través de módulos de atención. Además, contribuye a la capacitación de los colaboradores de agentes económicos establecidos en el distrito de Chitré, sobre los diferentes aspectos de las normas de protección al consumidor establecidas en la Ley 45 y Ley 6.



Módulos de orientación en el Centro de Salud del MINSA, en los Distritos de Santa María, Pesé, Ocú y Los Pozos



Charlas y módulo de orientación en conmemoración del Día Internacional de los Derechos del Consumidor

El stand de ACODECO en la Feria de San Sebastián de Ocú, fue muy concurrido y permitió brindar a los visitantes información de la visión y misión de la institución, así como exhibir las principales herramientas utilizadas en las actividades de metrología.





Inauguración de stand de ACODECO en la Feria de San Sebastián Ocu



Distribución de material educativo en conmemoración al Día del Cooperativismo en el Parque Unión de la ciudad de Chitré



Rincón de Vigilín en el Gabinete Ciudadano realizado en el Pedernal de Parita



El grupo de interprovincial de Metrología verificó el cumplimiento de los agentes económicos en sus escáneres, balanzas, así como en la verificación de contenido neto, productos empacados, verificación de pan por peso y verificación en las estaciones de combustible.

A inicios del año 2016, se hicieron operativos especiales de Cuaresma para verificar las balanzas utilizadas en la venta de mariscos, así como el “Operativo de Vuelta a Clases”, supervisando el cumplimiento en los descuentos y ofertas en los productos escolares.



Verificación de balanzas, combustible y peso del pan, en la provincia de Herrera



Verificación de balanzas en cuaresma

Verificación de contenido neto de productos de las loncheras escolares



Dentro del desarrollo de las labores de verificación, previo a la celebración del día del Padre, se realizó un operativo de verificación a diferentes agentes económicos de la provincia de Herrera, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas de veracidad de la publicidad, tales como tiempo de ofertas, porcentaje de los descuentos, cantidad de productos con ofertas o descuentos, entre otros.



Verificaciones de veracidad de la publicidad

Además, el equipo de verificación continuó realizando diferentes tareas como verificación de ley 45, control de precios y control de visitas a agentes económicos a nivel provincial.



Verificaciones de Ley 45 en agentes económicos de la provincia de Herrera

La regional de Herrera también participa actividades interinstitucionales y de organizaciones de beneficencia, tales como siembra de árboles en el corregimiento de Chepo en Las Minas; Caminata Susie Thayer organizada por Funda Cáncer; limpieza de las Playas del Agallito y el Retén en conmemoración del mes de los océanos, feria del Instituto de La Mujer de Chitré, de la ATTT y la Autoridad Marítima de Panamá, así como en la caminata anual de la campaña de la cinta rosada y celeste por las principales calles de la ciudad de Chitré



Participación de funcionarios de la Regional de Herrera en Caminata de Funda Cáncer en Chitré y siembra de árboles en el corregimiento de Chepo, en Las Minas



## G. REGIONAL DE LOS SANTOS

La Regional de Los Santos en su labor de velar por los intereses de los consumidores, ha atendido consultas educativas en los temas de Ley 45, Ley 6, Ley 24 de historial de crédito, control de gastos, consumo saludable y ahorro energético, veracidad de la publicidad, Ley 71 del tanque de gas de 25 Libras y del Control de Precios. Se realizaron capacitaciones a estudiantes y personal docente de escuelas, colegios e instituciones públicas y privadas, jubilados, pensionados y tercera edad, así como a colaboradores de agentes económicos de la provincia de Los Santos.

A través de la participación en ferias regionales e interinstitucionales y en programas radiales en diferentes emisoras de la ciudad de Las Tablas, se han dado a conocer las diferentes actividades realizadas por la Regional de Los Santos, así como de los temas referentes a las normas que protegen a los consumidores.

En diciembre de 2015, la Regional de Los Santos ubicó un módulo en el parque Belisario Porras de Las Tablas, donde se orientó a muchas personas sobre el consumo responsable y derechos de los consumidores, principalmente en las compras de fin de año.



Distribución de material educativo a consumidores y estudiantes que visitaron el Rincón de Vigilín en la Feria Institucional en el Corregimiento de Bayano, distrito de Las Tablas



Operativo de navidad 2015, Parque Belisario Porras, Las Tablas

Inauguración del stand de ACODECO en la feria internacional de azuero



Fue exitosa la participación de ACODECO en la Feria Internacional de Azuero 2016, donde se desarrollaron diversas actividades como volanteos, capacitaciones, ACODECO Tours, asesoramientos y se atendieron consultas educativas.

En el mes de julio 2016, la Regional de Los Santos realizó una actividad educativa, en conmemoración al Día del Niño y la Niña, en el Parque Viviana Pérez del Distrito de Guararé.



Participación de ACODECO en actividad Interinstitucional del Día del Niño y la Niña, en el Parque Viviana Pérez del Distrito de Guararé



Charla a estudiantes de la Escuela Primaria de La Laguna de Poci



Capacitación a agentes económicos y funcionarios del Instituto Nacional de la Mujer del Distrito de Las Tabl



Para el mes de octubre de 2016 la Regional de Los Santos realizó varias actividades como la Caminata para la Prevención de la Violencia de Género, Charlas sobre el Día Internacional del Ahorro, conmemoración de un año más de la creación de la Ley No.45 de 31 de octubre de 2007, ferias educativas, Acodeco Tours y participación en una Caminata en la ciudad de Las Tablas celebrando el mes de la prevención contra el cáncer de mama y próstata.



Participación en Caminata del mes de la Cinta Rosada y Celeste, en Las Tablas – Prevención del Cáncer

Con el propósito de mantener protegidos a los consumidores, funcionarios de la Regional de Los Santos realizaron verificaciones en varios corregimientos del Distrito de Las Tablas, a fin de verificar el cumplimiento de los agentes económicos en lo establecido en la Ley 45, Ley 71 y cobro indebido de propina.



Grupo de Metrología Regional, verificando Ley 71 de Tanque de gas de 25 libras en la Villa de Los Santos

## H. REGIONAL PANAMÁ ESTE

Con el propósito de velar por el cumplimiento de los derechos de los consumidores y defensa de la competencia, la Regional de Panamá Este ha desarrollado actividades de verificación en los distintos agentes económicos ubicados en el sector este de la provincia de Panamá. Estas verificaciones corresponden a las normas establecidas en la Ley 45 y a la revisión del cumplimiento del Decreto de Control de Precios de 22 Productos de la Canasta Básica y el Margen de Comercialización.

En noviembre de 2015, la Regional de Panamá Este participó en el Operativo de Black Friday, donde se verificaron 28 agentes económicos, resultando solo 1 que no cumplió con los requisitos que se requieren para las ofertas. También, en el Operativo de Navidad 2015, la Regional de Panamá Este ubicó un módulo de orientación en el Centro Comercial La Doña, con el objetivo de orientar a los consumidores al momento que realizaban sus compras de fin de año, así como para garantizar que sus derechos no fueran vulnerados.

En el mes de junio, la Regional de Panamá Este realizó verificaciones de veracidad de la publicidad, a 55 agentes económicos del Centro Comercial La Doña y Megamall quienes ofertaban artículos en promoción, por la celebración del Día del Padre. Durante esta jornada, se brindó orientación a consumidores que visitaban estos comercios.

Se mantienen las labores de verificaciones a las abarroterías, tiendas, mini súper y supermercados, para revisar el cumplimiento a lo establecidos en el Decreto de Control de Precios de productos de la canasta básica.

96



*Verificaciones del cumplimiento del Decreto de Control de Precios, en comercios de la 24 de Diciembre*

La Regional de Panamá Este, ha participado en ferias interinstitucionales organizadas por el Ministerio de la Presidencia y la Alcaldía del Distrito Capital, en lugares como Chepo, Tocúmen, Nuevo Tocúmen, Mañanitas y Pacora.





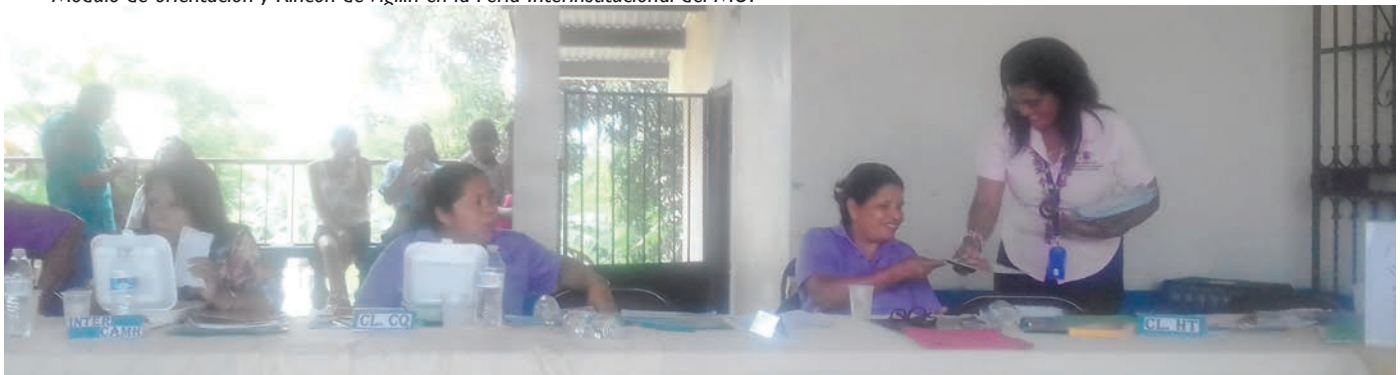
Distribución de material informativo en diversas jornadas educativas, en centros comerciales del área este de la provincia de Panamá

## I. REGIONAL DE PANAMÁ OESTE

La Administración Regional de Panamá Oeste, participó en varias jornadas educativas y ferias regionales e interinstitucionales en el distrito de La Chorrera, tales como la Feria de La Piña, Ferias del IMA en La Chorrera y en el corregimiento del Higo en San Carlos, celebración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, Feria Interinstitucional del Ministerio de Obras Públicas, así como capacitaciones, charlas y reuniones en los Concejos Municipales de San Carlos y de Chame, módulo en el Consejo Consultivo de las Sub-cuencas de Hules, Tinajones y Caño Quebrado, en el Centro “Hogares Crea” de la comunidad de Cermeño, Capira, y en diferentes colegios públicos.



Módulo de orientación y Rincón de Vigilín en la Feria Interinstitucional del MOP



Reunión del Consejo Consultivo de Las Sub-cuencas de Los Ríos Hules Tinajones- Caño Quebrado



La Regional de Panamá Oeste ha desarrollado varias jornadas de verificación a agentes económicos de los distritos de San Carlos, Chame, Arraiján y La Chorrera, donde se encontraron anomalías como falta de precios a la vista, productos vencidos, uso de tanque de gas de 25 libras, productos deteriorados e incumplimiento de precio tope del Control de Precios. Además, frecuentemente se visita a los supermercados para la realización de encuestas de miden el comportamiento del precio de los alimentos de la Canasta Básica.



*Encuestas de precios en supermercados del Distrito de La Chorrera*

## **J. REGIONAL DE VERAGUAS**

La Regional de Veraguas, siguiendo con el objetivo de educar, orientar y defender a los consumidores, ha realizado distintas capacitaciones y jornadas educativas en universidades, colegios y grupos organizados de la provincia.

A través de los módulos de orientación, como el Operativo de Navidad 2015, la Regional de Veraguas dirigió sus actividades a orientar a los consumidores y verificar la publicidad en los agentes económicos, mediante operativos especiales de verificación en el Black Friday, Día de la Madre, Navidad y otras fechas que generan auge comercial en la provincia de Veraguas. Además, se distribuyeron volantes e importante material educativo y promocional, para educar al consumidor sobre la defensa de sus derechos.

Ha sido destacada la participación de ACODECO en ferias regionales e interinstitucionales de la provincia de Veraguas, tales como en la Feria de Veraguas en Soná, la Feria de los Jubilados organizada por la Policlínica Horacio Díaz Gómez de Santiago, el “Verano Aéreo Tour” de la Autoridad Aeronáutica Civil y el Gabinete Ciudadano organizado por la Presidencia de la República.



*Inauguración del stand de ACODECO en la Feria de Soná*

En conmemoración del 15 de marzo, “Día Mundial de los Derechos de los Consumidores”, los funcionarios de la regional participaron en módulos educativos, en los que se entregó información a los visitantes, además de donar víveres y enseres a una niña con discapacidad.



Entrega de donativo por parte de los funcionarios de ACODECO Veraguas, en conmemoración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor

Como parte de las actividades educativas, en el mes de junio de 2016, la Regional de Veraguas distribuyó volantes en la avenida central de Santiago, con el objetivo de ofrecer recomendaciones para las compras del día del padre.



Volanteo en la ciudad de Santiago, previo a la celebración del Día del Padre



El 17 de julio, en conjunto con el Despacho de la Primera Dama se realizó una actividad en la que participaron más de mil niños y niñas del distrito de Las Palmas. En esta actividad, ACODECO orientó a niños y adultos, entregó regalos, brindis, golosinas y ofreció mucha diversión.



Actividad Interinstitucional en celebración del Día del Niño en el Distrito de Las Palmas, Veraguas

100



Distribución de volantes en la avenida central de Santiago, con recomendaciones para las compras con décimo tercer mes de agosto de 2016

Dentro del área de capacitación, ACODECO Veraguas ofreció charlas a colaboradores de agentes económicos, al IPACOOOP y a miembros de Cooperativas del área Rural de Veraguas, así como a autoridades de las comunidades del corregimiento de Chitra en el distrito de Calobre; donde se le orientó en temas sobre verificación de Ley 45, Control de Precios, Metrología, obligaciones del proveedor y los procesos de Investigación y Juzgado Ejecutor.





Capacitación a administrativos del Restaurante Subway de Santiago, Veraguas

En el mes de diciembre de 2015, se realizaron verificaciones especiales de Veracidad de Publicidad, en ofertas y promociones al consumidor. De igual forma en el mes de julio de 2016, ACODECO Veraguas realizó un operativo de verificación de Ley 45, previo a las fiestas Patronales de Santiago Apóstol, donde se retiró gran cantidad de productos vencidos.



Operativo de Veracidad de la Publicidad, por compras del día del padre



Verificación y decomiso de productos vencidos durante Operativo de Verificación Fiestas Patronales de Santiago Apóstol en Veraguas

Como celebración del Día del Niño y la Niña el día 15 de julio, la Regional de Veraguas participó de las actividades interinstitucionales y recibió al niño Daniel Ramos como administrador de la Regional de Veraguas.

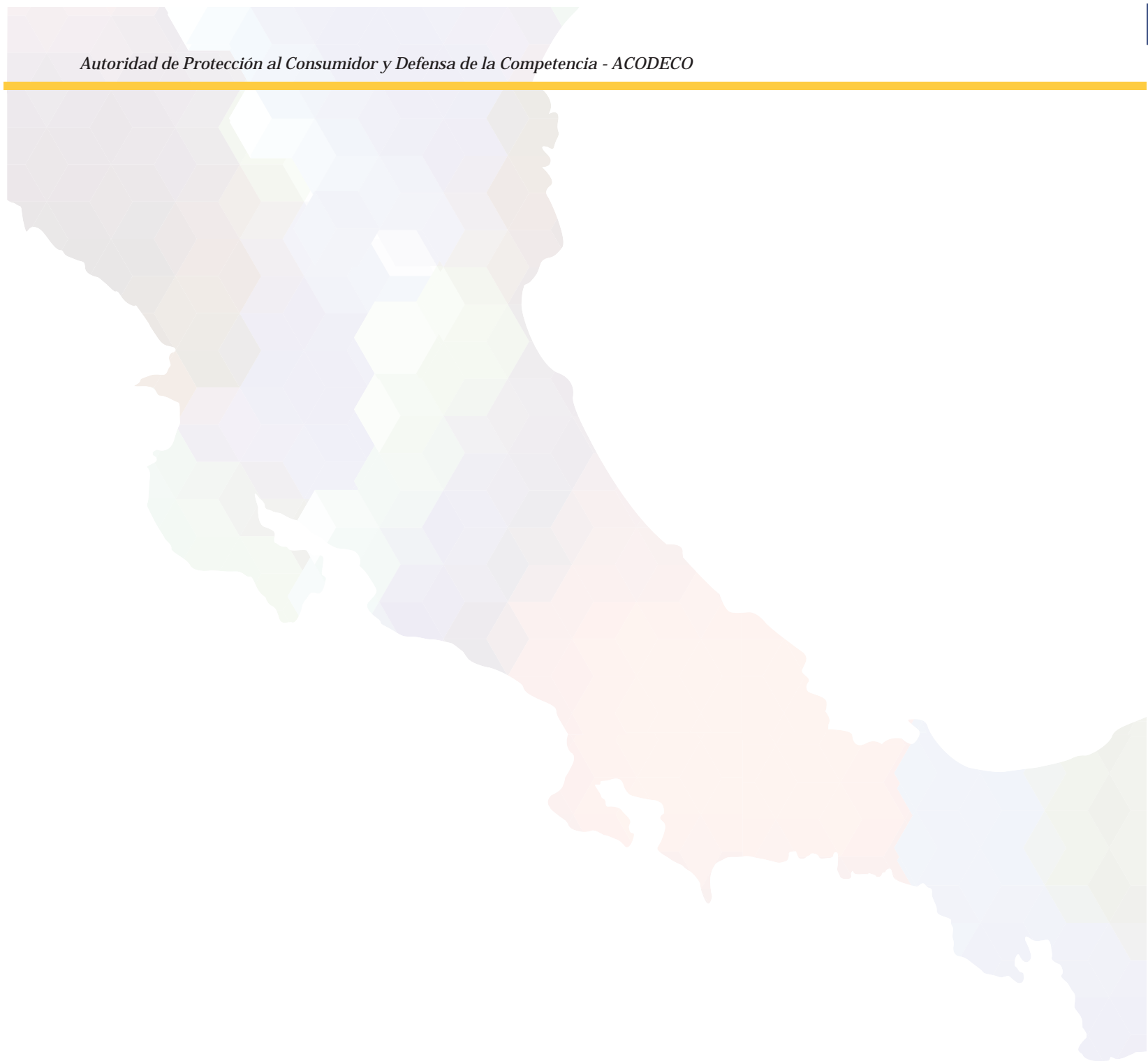


*Entrega de certificado de honorífico, al niño Daniel Ramos como administrador de la Regional de Veraguas*



# Libre Competencia





## V. DIRECCIÓN NACIONAL DE LIBRE COMPETENCIA (DNLC)

### A. INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS POR PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS

- **Investigación por Práctica Monopolística Absoluta. Posible fijación de precios de planchado de camisas o pantalones en los sectores del Corregimiento de Juan Díaz**



El 13 de marzo de 2015, el Departamento de Asistencia al Consumidor y Conciliación, por medio del Call Center, recibió denuncia sobre aumento de precios en las lavanderías del área de Don Bosco, Los Caobos, Los Robles Sur y Las Acacias, indicándose que meses atrás se habían puesto de acuerdo con el precio de B/.0.60 por pieza, y que recientemente todas aumentaron el costo a B/.0.70.

105

La Dirección Nacional de Libre Competencia efectuó un recorrido por las áreas mencionadas y se ubicaron 13 establecimientos, lográndose identificar el precio que cobraban estos establecimientos, B/.0.70 centavos por el servicio de planchado con gancho y B/.0.80 centavos por el servicio de planchado sin gancho.

La Dirección Nacional de Libre Competencia ordenó la apertura oficial de la investigación por la presunta comisión de una conducta transgresora de la libre competencia, práctica monopolística absoluta, consistente en la fijación de precios, de conformidad con el numeral 1 del Artículo 13 de la Ley 45 de los siguientes establecimientos: Lavandería y Lavamático Teremar, Lavandería y Lavamático Sofía, Lavandería y Lavamático La Riviera, Lavandería Lavamático Victoria, Lavandería y Lavamático Ana, Lavandería y Lavamático Jackie Zhang, Lavandería Chu, Lavandería y Lavamático 3J, Lavamático y lavandería Los Caobos, Lavandería y Lavamático Clean No.8, Lavandería y Lavamático Shui, Lavandería y Lavamático Li, Lavandería y Lavamático Acacias.

- **Investigación por Práctica Monopolística Absoluta. Posible fijación de precios de lavado y planchado en los sectores de Santa Librada y San Isidro en San Miguelito**

Actualmente existe una investigación por la presunta comisión de una conducta transgresora de la libre competencia, práctica monopolística absoluta, consistente en la posible fijación de precios, de conformidad con el numeral 1 del Artículo 13 de la Ley 45, a lavanderías del área de Santa Librada y San Isidro: Lavamático y lavandería Ángel, Lavandería Ruby, Lavandería y lavamático Sonia, ubicadas específicamente en el corregimiento Omar Torrijos, donde todas mantienen los mismos precios de planchado.

- **Investigación por Práctica Monopolística Absoluta en la venta al por mayor de la Galleta Nutricional (MEDUCA)**



En base a una investigación de Oficio, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), investiga a las empresas que participaron de los actos públicos de contratación para el suministro, transporte y entrega de Galletas nutricionalmente mejoradas durante los años 2013, 2014 y 2015, a nivel nacional, por parte del Ministerio de Educación (MEDUCA).

Las empresas investigadas por la presunta práctica Monopolística Absoluta consistente en la fijación de precios y reparto del mercado por regiones de entrega de las galletas nutricionalmente mejoradas suministradas al Ministerio de Educación son: AGRO INDUSTRIAS ALIMENTICIAS DE VERAGUAS, S.A., PRODUCTOS ALIMENTICIOS PASCUAL, S.A. y ZUELLEN, S.A.

106

- **Investigación por Posible Colusión en Actos Públicos de Bebidas Lácteas Fortificadas (MEDUCA)**

La Dirección Nacional de Libre Competencia dio seguimiento a los actos públicos que llevó a cabo el Ministerio de Educación (MEDUCA) relacionados con el “Suministro, Transporte, Entrega y Descarga en sitio de bebida láctea fortificada para el Programa de Nutrición y Salud Escolar a Nivel Nacional” en los años 2013, 2014 y 2015, y se procedió a realizar las investigaciones administrativas necesarias para recopilar información relacionada con la participación de los agentes económicos:

INDUSTRIAS LÁCTEAS, S.A.; GLOBAL PRODUCTS AND LOGISTIC SERVICES, INC.; SOCIEDAD DE ALIMENTOS DE PRIMERA, S.A.; PRODUCTOS NEVADAS, De R.L., en los actos públicos antes mencionados.

Luego de analizar las ofertas presentadas en los actos públicos de bebidas lácteas fortificadas, para los años 2013, 2014 y 2015 por los agentes económicos investigados, se pudo determinar la existencia de un patrón para establecer y coordinar las posturas, así como una repartición del mercado por áreas geográficas, infringiendo el numeral 4, artículo 13 de la Ley 45 de 2007.

El día 8 de marzo de 2016, la DNLC, procedió en virtud del Auto No. 774-15 de 13 de noviembre de 2015, dictado por el Juzgado Noveno de Circuito Civil del Primer Circuito Judicial de Panamá, a la realización de una diligencia exhibitoria en el domicilio de cada uno de los agentes económicos investigados.

Actualmente, se concluyó con las diligencias de tomas de declaraciones testimoniales, por lo que se está en el proceso de análisis de todo el material probatorio allegado a la investigación, a fin de determinar la existencia de una violación o no de las normas de competencia y proceder instaurar las acciones que sean necesarias ante los tribunales de justicia en el caso que lo amerite.



### • **Investigación por posibles Prácticas Monopolísticas en la Televisión Abierta**

La Dirección Nacional de Libre Competencia, inició por denuncia investigación administrativa en contra de los agentes económicos: CORPORACIÓN MEDCOM PANAMÁ, S.A., TELEVISORA NACIONAL, S.A. y TELECOMUNICACIONES NACIONALES, S.A. por la presunta comisión de práctica monopolística absoluta y relativa, violatoria del numeral 1 del artículo 13 y numeral 6 del artículo 16 de la Ley 45 de 2007, por intercambiar información tendiente a establecer de manera coordinada condiciones de comercialización de las señales de televisión abierta y actuar de manera conjunta utilizando su poder colectivo en el mercado pertinente de la televisión abierta para obtener ingresos adicionales, obligando al agente económico CLARO PANAMÁ, S.A. a actuar en un sentido determinado, aplicando represalias en forma coordinada, cortando la señal que ellos suministran, al no acceder a sus peticiones.

El apoderado legal de CORPORACIÓN MEDCOM DE PANAMÁ, S.A., por escrito y el apoderado legal de TELEVISORA NACIONAL, S.A. y TELECOMUNICACIONES NACIONALES, S.A. ofrecen a la Directora Nacional de Libre Competencia, compromisos, a fin de garantizar a LA AUTORIDAD, la no concurrencia de sus representadas en la comisión de práctica monopolística absoluta y relativa. Los apoderados legales de las empresas investigadas solicitaron llegar a acuerdo de transacción con la Autoridad de conformidad con el artículo 86 numeral 15 de la Ley 45, por lo que se está en el proceso de transacción extrajudicial.

### • **Investigación por posibles Prácticas Monopolísticas en la Televisión Abierta y Televisión Pagada**

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), recibe formal denuncia el 1 de diciembre de 2015, por parte de TAPIA, LINARES Y ALFARO, actuando como gestores oficiosos, en nombre y representación de la sociedad MEDIA VISIÓN DE PANAMÁ, S.A. (SKY) en contra de las sociedades **TELEVISORA NACIONAL, S.A., TELECOMUNICACIONES NACIONALES, S.A., CORPORACIÓN MEDCOM PANAMÁ, S.A., y CABLE ONDA, S.A.**, por la posible comisión de prácticas monopolísticas.

SKY menciona que mantuvo relaciones comerciales con TELEVISORA NACIONAL, S.A. y TELECOMUNICACIONES NACIONALES, S.A. retransmitiendo las señales bajo los parámetros contenidos en los acuerdos celebrados en el año 2010. En abril de 2015 recibieron notificación por medio de la cual, TVN MEDIA dio por terminado sin causa justificada el acuerdo que habían celebrado el 13 de noviembre de 2014, presentando una nueva propuesta de negociación de pago en la cual SKY debía pagar B/. 0.40 mensual por suscriptor, lo cual consideran irracionalmente elevado e impagable. A partir del 1 de julio de 2015, SKY se encontró forzada a cesar la retransmisión de los canales de TVN MEDIA, lo que implicó una disminución en la oferta del contenido ofrecido.

Además, menciona que las ofertas recibidas inicialmente por parte de TVN MEDIA y GRUPO MEDCOM son idénticas (B/. 0.40 mensuales por suscriptor), aun cuando son empresas distintas, que compiten entre sí en el mismo mercado pertinente de televisión abierta Tipo A N° 802.

Por otro lado, coincidentemente con los problemas de SKY para retransmitir las señales de televisión abierta, CABLE ONDA lanza su servicio DTH, el cual incluye en su programación las señales de CORPORACIÓN MEDCOM, S.A. y TVN MEDIA.

En vista de lo anterior, la Dirección Nacional de Libre Competencia, está valorando la información aportada por la empresa denunciante y está investigando preliminarmente para determinar si hay indicios que ameriten la apertura formal de la investigación por prácticas monopolísticas.

## **Investigación por posible Práctica Monopolística Relativa en el servicio de Televisión Abierta High Definition (HD) por parte de Corporación Medcom Panamá, S.A. y Televisora Nacional, S.A.**

ACODECO recibe formal denuncia el 18 de agosto de 2016, por parte de Jaime Castillo Herrera, actuando como apoderado especial de la sociedad CABLE & WIRELESS PANAMÁ, S.A. (en adelante CWP) en contra de las sociedades TELEVISORA NACIONAL, S.A. (en adelante TVN), CORPORACIÓN MEDCOM PANAMÁ, S.A., (en adelante MEDCOM) y CABLE ONDA, S.A. (en adelante CABLE ONDA), por la posible comisión de prácticas monopolísticas absolutas y relativas.

Que dentro de todas las conductas señaladas, CWP denuncia una posible práctica monopolística relativa de MEDCOM y TVN contemplada en la Ley 45 en su artículo 16, numeral 5, indicando en su denuncia que tanto MEDCOM como TVN no le han permitido incluir las señales de televisión abierta HD de MEDCOM y TVN dentro del sistema de CWP denominado Cable + TV Digital, a pesar de que sus señales HD están disponibles y son transmitidas por CABLE ONDA, lo cual constituiría una violación del artículo 16, numeral 5 de la Ley 45 de 2007.

En base a la documentación aportada y al análisis preliminar de la denuncia presentada, la Dirección Nacional de Libre Competencia considera que existen indicios de posible práctica monopolística, de negativa de trato, toda vez que CWP competidor de CABLE ONDA en el servicio de televisión pagada, cuestiona la negativa de MEDCOM y TVN por no atender su solicitud de poder incluir dentro de su sistema de televisión pagada, las señales de sus canales abiertos en HD, mientras que CABLE ONDA, su competidor directo, si puede incluir las señales de televisión abierta en HD en su sistema de televisión pagada.

Por consiguiente, se ordenó la apertura oficial de una investigación administrativa por la presunta comisión de práctica monopolística relativa, contra TELEVISORA NACIONAL, S.A. y CORPORACIÓN MEDCOM PANAMÁ, S.A.

### **• Investigación por posible venta atada en el servicio de arrendamiento de lotes de terreno en el cementerio Jardín de Paz**

En noviembre de 2015, se recibió denuncia anónima en la que un consumidor manifestó que mantenía un contrato de arrendamiento sobre un lote de terreno en el Cementerio Jardín de Paz, que al hacer uso del servicio contratado se le estaba obligando a suscribir servicios funerarios (cremaciones, traslado de difunto, entre otros) como condición para hacer efectiva la contratación inicial, es decir, el arrendamiento del lote de terreno.



A fin de conocer sobre la existencia de una posible venta o transacción condicionada, que pudiese infringir el numeral 3 del artículo 16 de la Ley 45 de 2007, se procedió a solicitar al agente económico toda información relacionada a los bienes y servicios que ofrecen a los consumidores que suscriben contratos de arrendamientos de lotes de terrenos, el expediente se encuentra en etapa de análisis de la información aportada.

- **Investigación por posible Práctica Monopolística Relativa en el servicio de comercialización de Telefonía Fija**

Se recibió denuncia por parte de **CABLE ONDA, S.A.** (en adelante **CO**) en contra de **CABLE & WIRELESS PANAMÁ, S. A.** (en adelante **CWP**), acerca de promociones permanente en el servicio de telefonía fija, que al mantenerse en el tiempo se convierten en un precio fijo, por lo que se puede considerar que este es un acto que posiblemente daña o impide el proceso de libre competencia y concurrencia económica, tipificado en el numeral 9 del artículo 16 de la Ley 45 de 2007.



La denuncia radica en la supuesta utilización de poder de mercado por parte de **CWP**, en el servicio de telefonía básica local (en adelante telefonía fija) ofertando de forma permanente una cantidad de minutos gratis en telefonía móvil, además de internet con Wifi gratis para uso residencial con data gratis para clientes +Móvil (promociones imposibles de replicar por **CO** al no tener la concesión para el servicio de telefonía móvil celular), situación que puede estar afectando a **CO** en el sentido de un posible desplazamiento del mercado de telefonía fija.

Actualmente, se abrió formalmente la investigación administrativa en contra de **CABLE & WIRELESS PANAMÁ, S. A.**, por la presunta comisión de práctica monopolística relativa en la comercialización del servicio de telefonía fija.

- **Investigación contra colegio privado por posible acto que vulnera la Libre Competencia y Concurrencia Económica**

Se recibió denuncia en contra de un colegio de la localidad, que supuestamente al impedir a sus estudiantes adquirir productos de un local comercial en particular, se está en un posible acto de violación a la Ley 45 de 2007.

A la fecha, se lleva a cabo investigaciones acerca del acto denunciado a fin de determinar si estamos frente una posible práctica restrictiva de la libre competencia y concurrencia económica.





- **Investigación por fijación de precio de venta del quintal de cebolla nacional**



El 26 de julio de 2016, se obtiene información acerca del comunicado emitido por la Asociación de la Comunidad Productora de Tierras Altas (ACPTA), en el sentido de informar a sus asociados y al público en general sobre el precio de venta del quintal de cebolla nacional en B/. 65.00 a partir del día 27 de julio. Dicha noticia también fue publicada en los diferentes medios de comunicación, principalmente en los diarios de circulación nacional.

Se procedió a realizar un informe preliminar acerca del comunicado de la ACPTA en cuanto a la fijación del precio y se determinó que dicho acto se pudiese considerar como ilícito y prohibido de acuerdo a lo establecido en la Ley 45, por tanto, se ordenó la apertura formal de la investigación para llevar a cabo toda gestión administrativa que se requiera a los efectos de obtener mayor información acerca de la posible práctica monopolística absoluta que tipifica el numeral 1, artículo 13 de la Ley 45 de 2007.

- **Investigación por posible Colusión en Pólizas de Auto**



La DNLC a raíz de denuncia, procedió a realizar las investigaciones administrativas necesarias para recopilar información relacionada a los posibles incrementos de precios en las pólizas de autos. Hecho el análisis preliminar, se observó que los ingresos y gastos de la industria, no reflejan en términos globales y de acuerdo a la información de la Asociación Panameña de Aseguradores (APADEA), que se estuviera atravesando por una crisis, tal como indicaron los medios de comunicación.

Por lo anterior, se firmó con la Superintendencia de Seguro y Reaseguros, un convenio de cooperación y colaboración que contribuye a promover, proteger y garantizar la libre competencia, la erradicación de prácticas anticompetitivas y el aumento del bienestar del consumidor, así como coadyuvar en lograr una eficaz supervisión de los entes que participan en la actividad aseguradora del país, por lo que se hace necesario el intercambio, suministro de información y/o documentación oportuna y confiable entre ambas entidades.

Esta investigación se cerró en agosto de 2016, toda vez que no existieron suficientes elementos para determinar un posible acuerdo en las pólizas de seguro de autos por parte de las compañías aseguradoras.

### • Investigación por posible Colusión en Actos Públicos de Medicamentos



La DNLC procedió a investigar de oficio a los agentes económicos: CORPORACIÓN IMPA-DOEL, S.A.; C.G. De HASETH & Cía.; REPRESENTACIONES ARROCHA, S.A.; DROGUERIA RAMÓN GONZÁLEZ REVILLA, S.A.; COMPAÑÍA ASTOR, S.A., y COMPAÑÍA PANAMEÑA DE MEDICAMENTOS, S.A. (PANAMED, S.A.), en diferentes actos públicos convocados por la Caja de Seguro Social y Ministerio de Salud, relacionados con la compra de medicamentos a nivel nacional durante el periodo comprendido desde el 2013 al 2016.

Del análisis realizado se pudo observar que estos agentes económicos, todos competidores entre sí, coincidían en ofertar el mismo precio con cuatro (4) puntos decimales para un mismo renglón de medicamentos, conducta que era repetitiva en otros renglones de medicamentos, comportamiento que resultaba indicativo de la posible comisión de una práctica monopolística absoluta en la modalidad de colusión en licitaciones públicas, al haber podido incurrir en el establecimiento, concertación o coordinación de posturas en licitaciones públicas, violatoria del numeral 4, artículo 13 de la Ley 45 de 2007.

El día 27 de septiembre de 2016, la DNLC procedió en virtud del Auto No. 721-16 de 30 de agosto de 2016, proferido por el Juzgado Noveno de Circuito Civil del Primer Circuito Judicial de Panamá, a la realización de una diligencia exhibitoria en el domicilio de cada uno de los agentes económicos investigados, con la finalidad de identificar y asegurar las pruebas que demuestren la existencia o no de una conducta restrictiva de la competencia. Actualmente se está en el proceso de análisis y valoración de las pruebas obtenidas de la diligencia exhibitoria.

## **B. TRANSACCIONES JUDICIALES**

### • Venta atada de gas y agua

A través de varios correos electrónicos dirigidos a la oficina regional de ACODECO en la provincia de Coclé, se adquiere conocimiento de la comercialización del tanque de gas de 25 libras marca Tropigas, atado al agua embotellada marca Bambito en varios lugares de la provincia de Coclé por parte de varios distribuidores mayoristas. La conducta consistía en establecer a los agentes económicos minoristas que desearan adquirir el tanque de gas de 25 libras marca Tropigas, la condición de comprar agua embotellada marca Bambito, de lo contrario, las distribuidoras de gas mayoristas no les vendían el tanque de 25 libras.

Producto de este hecho, la ACODECO llevó a cabo una investigación administrativa contra Manantial de Volcán, S.A., y Tropigas de Panamá, S.A., (en adelante el GRUPO) por la presunta comisión de una práctica monopolística relativa ilícita, por la violación al numeral 3 del artículo 16 de la Ley 45 de 2007, por razón de



establecer irrazonablemente ventajas exclusivas a favor de uno o varios agentes económicos (venta atada). Los investigados presentaron compromisos con el fin de garantizar a la ACODECO, la no concurrencia de El GRUPO, de prácticas monopolísticas ilícitas y se llegó a un acuerdo de transacción con ACODECO de conformidad con el artículo 86 numeral 15 de la Ley 45.

### **C. CASOS JUDICIALES**

#### **• Fijación del precio mínimo de servicios de corretaje de aduana**

ACODECO interpuso el 18 de diciembre de 2014 demanda corregida contra la UNIÓN NACIONAL DE CORREDORES DE ADUANA DE PANAMÁ y otros corredores de aduana, todos por la comisión de práctica monopolística absoluta que tipifica el numeral 1, del artículo 13 de la Ley 45, a través de un acto, combinación arreglo o convenio con el objeto de concertar, acordar o intercambiar información tendiente a la fijación del precio mínimo de servicios de corretaje de aduana en la República de Panamá.



112

La Autoridad tuvo conocimiento que la Asamblea General de la Unión Nacional de Corredores de Aduanas de Panamá, (UNCAP) dictó la Resolución No. 001 de 28 de febrero de 2014, mediante la cual se fijaron, nuevos honorarios para los corredores de aduanas. Dicha resolución fue publicada el 22 de marzo del 2014 en varios periódicos de la localidad, entre ellos PANAMA AMÉRICA y la ESTRELLA DE PANAMÁ.

Actualmente, se está en espera de Sentencia por parte del Juzgado Noveno de Circuito del Primer Circuito Judicial de Panamá, Ramo Civil.

#### **• Demanda interpuesta a empresas que simulan competencia en la contratación de compra de mochilas por parte del Programa de Ayuda Nacional (PAN)**



El día 26 de noviembre de 2015, ACODECO demandó ante el Juzgado Noveno de Circuito Civil del Primer Circuito Judicial de la Provincia de Panamá, a las empresas COMERCIALIZADORA GALBEDUSA PANAMÁ, S.A.; ALMENARES, S.A.; UNITEL TRADER, S.A.; HIALING CORPORATION, S.A., SUMMIT



INVESTMENT GROUP, INC; IMPORTACIONES GENERALES DEL ISTMO, S.A. y VAFEPA, S.A., por fijar los precios y establecer posturas en la compra por invitación realizada por el PAN, para la venta de mochilas, útiles escolares y su distribución en el año 2013 para entrega en el año escolar 2014, según lo establece el artículo 13, numeral 4 de la Ley 45 de 2007. Actualmente se está en el proceso judicial y la fecha de audiencia ordinaria es a partir del 25 de enero de 2017.

- **Proceso Judicial a empresas que simulan competencia en la contratación de granos del Ministerio de Educación (MEDUCA)**



Desde el día 16 de junio de 2016, se efectuó audiencia ordinaria en el Juzgado Octavo de Circuito Civil del Primer Distrito Judicial de Panamá dentro del proceso judicial por prácticas monopolísticas absolutas en contra de las empresas demandadas HIALING CORPORATION, S.A., SUMMIT INVESTMENT GROUP INC. y VAFEPA, S.A., por establecer, concertar y coordinar posturas en la “Compra de Granos (arroz y menestras) para las Escuelas de Difícil Acceso y Vulnerabilidad por Pobreza y Pobreza Extrema” del Ministerio de Educación años 2012, 2013 y 2014, contratados por el antes Programa de Ayuda Nacional (PAN), hoy Dirección de Asistencia Social (DAS). Actualmente estamos a espera del fallo correspondiente.

- **Demanda contra la refinería Panamá por el trato discriminatorio en el despacho de combustible**



Mediante la sentencia 107 de 15 de diciembre de 2015 el Juzgado Noveno de Circuito Civil del Primer Circuito Judicial de la Provincia de Panamá, declaró que la Refinería Panamá, S. De R.L. incurrió en la comisión de práctica monopolística relativa ilícita y decretó el carácter restrictivo e ilícito de la práctica demandada en el mercado pertinente de servicio de despacho de combustibles fósiles líquidos (gasolina de 91 y 95 octanos y diésel liviano y mejorado) a camiones cisternas de empresas mayoristas en la República de Panamá. La conducta demandada era el establecimiento de ventajas exclusivas que afectaban por lo menos a un agente económico participante en este mercado, vulnerando así el artículo 16 numeral 9 de la Ley No.45 de 31 de octubre de 2007.

Actualmente, la defensa legal de la demandada ha interpuesto recurso de apelación y práctica de prueba en segunda instancia, se está a la espera de la admisión para la oposición correspondiente.

### • **Demanda por incumplimiento de Transacción Judicial**

El día 12 de febrero de 2016 se presentó demanda por incumplimiento de transacción judicial en contra de los agentes económicos ANSAROSA, S.A., AZUCARERA NACIONAL, S.A., CENTRAL AZUCARERO DE ALANJE, S.A. y CENTRAL AZUCARERO LA VICTORIA, S.A. por incumplimiento de la Transacción Judicial aprobada mediante el Auto 116 de 23 de enero de 2012, por el Juzgado Octavo de Circuito Civil, del Primer Circuito Judicial de la Provincia de Panamá, dentro del proceso judicial por práctica monopolísticas absolutas.

La génesis del caso radica en que las demandadas firmaron acuerdos de Transacciones Judiciales, en los que se comprometieron a designar a un oficial de cumplimiento de dicha transacción, cuya función eran la de brindar toda la información y documentación requerida, además de ser el vínculo entre la empresa y la ACODECO y velar por el cumplimiento de las normas de libre competencia y libre concurrencia.

El proceso quedó radicado en el Juzgado Noveno de Circuito Civil que mediante el Auto 148-16 de 17 de febrero de 2016, declaró el incumplimiento de la transacción y libró mandamiento de pago a favor del Tesoro Nacional por el monto de B/. 100.000.00 cada empresa. Esta decisión fue apelada por los abogados de las empresas demandadas y dicho recurso fue rechazado de plano mediante el Auto 303-16 de 7 de abril de 2016.

Posteriormente, el abogado de las empresas presentó recurso de hecho ante el Tercer Tribunal Superior, que luego de los análisis correspondientes decidió que la juzgadora de primera instancia debe conocer el recurso de apelación presentado, el proceso se encuentra en fase de remisión del expediente judicial a la primera instancia.

114

### • **Proceso Judicial contra los lavamáticos y lavanderías de Chorrera**

En marzo de 2016, se presentó formal escrito de corrección de la Sentencia emitida por el juzgado primero de circuito civil de Chorrera, en la que, condena a los lavamáticos y lavanderías del área de Chorrera por la comisión de prácticas monopolísticas absolutas, por acordar los precios del lavado de ropa en agua fría, agua caliente y secado de ropa, infringiendo el artículo 13, numeral 1 de la Ley 45 de 2007.

La solicitud de corrección presentada, hace referencia a un error de escritura en la parte resolutive de dicha sentencia donde la juzgadora omitió el nombre de una de las empresas demandadas a pesar de haberla señalado en la parte motiva de dicha sentencia.

Mediante el Auto 634 de 23 de mayo de 2016, la juzgadora deniega la solicitud de corrección presentada, se recurrió dicha decisión a través del recurso de apelación que se encuentra pendiente de decisión desde el día 16 de junio de 2016.



- **Proceso Judicial en Segunda Instancia contra las empresas petroleras por prácticas monopolísticas absolutas y relativas**

Este proceso data del año 2002, mediante Sentencia No. 45 de 30 de mayo de 2011 el Juzgado Noveno de Circuito Civil declaró la comisión de las prácticas monopolísticas absolutas y relativas incurridas por parte de PETROLERA NACIONAL, S.A.; THE SHELL COMPANY (WI), LIMITED, COMPAÑÍA TEXACO DE PANAMÁ, S.A.; (THE TEXACO COMPANY OF PANAMÁ, S.A.) ESSO STANDARD OIL, S.A. LIMITED Y PETRÓLEOS DELTA, S.A., la sentencia fue recurrida en apelación por algunas de las demandas con la solicitud de prácticas de pruebas en segunda instancia.

Mediante resolución de 25 de febrero de 2016, el Tercer Tribunal Superior, en grado de apelación, deniega la práctica de pruebas presentada por una de las demandadas quien a su vez interpone reconsideración.

ACODECO interpuso el día 16 de marzo de 2016, formal escrito de oposición al recurso de reconsideración a la práctica de pruebas de segunda instancia al considerar que dichas pruebas ya habían sido admitidas y evacuadas en la primera instancia del proceso. Mediante resolución de 14 de abril de 2016, el Tercer Tribunal Superior, deniega el recurso de apelación.

El 2 de junio de 2016, el Tercer Tribunal Superior deniega la concesión de termino adicional y término extraordinario de pruebas presentado por la defensa de Petrolera Nacional para la práctica de pruebas. Actualmente, el proceso se encuentra en espera de pruebas de informe que fueron admitidas y requeridas por el Tribunal Superior.

- **Proceso Judicial en Segunda Instancia contra empresa cervecera por práctica monopolística relativa**

El Juzgado Noveno de Circuito Civil del Primer Circuito Judicial de Panamá emitió la SENTENCIA No. 109-15 de 22 de diciembre de 2015, declarando que el grupo económico conformado por CERVECERÍA NACIONAL, S.A. y sus subsidiarias DISTRIBUIDORA COMERCIAL, S.A., REFRESCOS NACIONALES, S.A. y FINANCIERA PASADENA, S.A. (fusionada con REFRESCOS NACIONALES, S.A. sobreviviendo esta última) incurrieron en una PRÁCTICA MONOPOLÍSTICA RELATIVA, al tenor de nuestra legislación, infringiendo los artículos 5 y 14, numeral 4, ambos de la Ley N° 29 de 1996, dentro del periodo enero de 2000 al 31 de diciembre de 2002

Actualmente este caso fue apelado por CERVECERÍA NACIONAL, S.A. y está en el Tercer Tribunal Superior de Justicia.

- **Proceso Judicial en Segunda Instancia contra aerolíneas por práctica monopolística absoluta**

El Juzgado Noveno de Circuito Civil del Primer Circuito Judicial de Panamá emitió la SENTENCIA No. 111-15 de 28 de diciembre de 2015, declarando no probada que las empresas demandadas: CONTINENTAL AIRLINES INC., AMERICAN AIRLINES INC., DELTA AIR LINES, INC, TACA INTERNATIONAL AIRLINES S. A., y COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S. A., cometieron una práctica monopolística absoluta por combinarse y concertarse con el objeto y efecto de imponer y 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 a partir de enero de 2000.

Actualmente este caso fue apelado por ACODECO y está en el Tercer Tribunal Superior de Justicia.



## **D. CONCENTRACIONES ECONÓMICAS**

### • **En el Mercado de Seguros**

El 15 de octubre de 2015, se conoció de la existencia de la concentración económica a través de la cual ASSA adquiere el 100% de las operaciones de seguros de AIG, y con ello, se procedió a iniciar una verificación posterior de la concentración económica, toda vez que ésta no fue notificada y sometida voluntariamente al procedimiento de verificación previa de la Autoridad, establecido en el artículo 23 de la Ley 45 de 2007.

El análisis económico consistirá en el estudio de cada uno de los ramos y subramos de seguros en común que ofrecían ASSA y AIG, realizando un análisis de las participaciones de mercado, cálculo de los índices de dominancia (ID) y Herfindahl – Hirshman (HHI) antes y después de la operación de concentración, atendiendo a cada uno de los mercados pertinentes identificados, así como la determinación del posicionamiento previo y posterior a la concentración económica de los agentes económicos participantes en atención a cada mercado pertinente, análisis de barreras a la entrada, condiciones de rivalidad y acuerdos de no competencia entre los agentes económicos.



116

### • **Concentración Económica entre Gold Mills De Panamá, S.A. y Harinas Panamá, S.A.**

El 23 de septiembre de 2015 se recibió una solicitud de verificación previa de concentración económica mediante la cual la sociedad GOLD MILLS DE PANAMÁ, S.A., se fusiona con la sociedad HARINAS PANAMÁ, S.A., siendo la primera, GOLD MILLS, la que prevalecerá como única sociedad operativa.



ACODECO otorgó el concepto favorable condicionado a esta concentración económica. Uno de los puntos más importantes en la resolución es que el agente económico debe permitir a la Autoridad sin previo aviso, ni orden judicial realizar auditorías por un periodo de dos años contados a partir que se emitiera el concepto favorable. Actualmente el Agente económico entrega información trimestral de informes de gestión, lo que hará por un periodo de 2 años.

- **Concentración Económica entre Cable & Wireless Communications y Columbus International Inc.**

La Dirección Nacional de Libre Competencia inició de oficio una investigación en relación a Concentración Económica entre Cable & Wireless Communications, y Columbus International Inc. a la cual tuvo conocimiento a través de información publicada en internet bajo el título “Ectel analizará si la compra de Columbus Communications por CWP afecta a la competencia” <http://www.tigo-sms.com/ectel-analizara-si-compra-de-columbus-communications-por-cw-afecta-la-competencia/>.



En cumplimiento de Ley 45 de 2007, el Decreto Ejecutivo 8-A de 2009 y la Guía para el Control de las Concentraciones Económicas se solicitó información a las empresas con el fin de conocer si dicho acto en algún momento determinado, pudiese afectar la libre competencia económica con respecto de bienes y servicios iguales, similares o relacionado que se venden y distribuyen en el territorio nacional.

Realizado el análisis económico y legal correspondiente, se procedió a emitir Resolución No. DNLC-DVF-001-16 de 26 de enero de 2016 que ordena el cierre de la investigación administrativa por considerar que no existe, por el momento, efectos restrictivos a la libre competencia y concurrencia económica.

- **Concentración Económica entre Pinturas del Istmo, S.A. (Comex) y PPG Industries Panamá INC (Glidden)**



La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), inicio de oficio la investigación de concentración económica entre las empresas Pinturas del Istmo, S.A. (Comex) y PPG Industries Panamá INC. (Glidden). La Dirección Nacional de Libre Competencia les solicitó a las empresas concentradas información con respecto a esta situación y la firma forense Arias, Fábrega & Fábrega, fungiendo como apoderado general proporcionó la misma. Actualmente se encuentra en verificación y monitoreo de precios en conjunto con el Departamento de Investigación de Precios y Verificación.

- **Concentración Económica entre AB-Inbev y SABMiller**

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) tuvo conocimiento sobre “ **La fusión de SAB Miller y Ab InBev**” dos grandes Compañías Cerveceras, tras dos publicaciones observadas: la primera, vía internet del diario El Cronista (Argentina), obtenido del Financial Times fechada el 21 de enero de 2016. Por estas publicaciones, La Dirección Nacional de Libre Competencia (DNLC) solicita información al Representante legal y Presidente Ejecutivo de Cervecería Nacional, S.A., sobre esta adquisición. Mediante nota fechada 22 de julio de 2016, Cervecería Nacional, S.A. nos informa sobre la adquisición propuesta de SABMiller plc (en adelante, “SABMiller”) por parte de Anheuser-Busch InBev N.V. /S. A, actualmente Autoridad está en espera de más información para la evaluación de la misma a través de un informe preliminar.

- **Concentración Económica entre TOP MEDIA HOLDING, INC y JC DECAUX CENTROAMERICA HOLDING, S.A.**

El día 24 de junio de 2016, se presentó verificación previa de la concentración económica entre TOP MEDIA HOLDING, INC y JCDECAUX CENTROAMERICA HOLDING, S.A., consistente en un acuerdo de fusión por absorción, las empresas interesadas acompañaron dicha solicitud con documentos e información para que ACODECO realice el proceso de verificación de acuerdo a la Ley 45 de 2007, el Decreto Ejecutivo 8-A de 2009 y la Guía para el Control de las Concentraciones Económicas.



ACODECO otorgó el concepto favorable a esta concentración económica entre TOP MEDIA HOLDING, INC y JCDECAUX CENTROAMERICA HOLDING, S.A.

## ***E. AUDITORÍAS DE COMPETENCIA***

- **Auditoría de Transporte de Carga**

La Dirección Nacional de Libre Competencia realizó el día 26 de mayo de 2016, una auditoría de competencia a las asociaciones de transporte de carga: Asociación de Transporte de Carga de Colón; Corporación de Empresarios de Transporte de Carga de Colón, Cooperativa de Servicios Múltiples Serafín Niño R. L., Sindicato de Propietarios de Transporte de Carga Independiente de Colón y el Sindicato de Camioneros de Chiriquí.





Esta auditoría se realizó en cumplimiento del Auto No. 316 de 9 de abril de 2013, proferido por el Juzgado Noveno de Circuito de lo Civil del Primer Circuito Judicial de Panamá, a través del cual se dio fin por vía de la transacción judicial, al proceso iniciado mediante demanda presentada el día 29 de octubre de 2009, en contra de estos agentes económicos, por la presunta comisión de una práctica monopolística absoluta ilícita, violatoria del artículo 13, numeral 1 de la Ley 45 de 2007.

#### **F. CONSULTA DE VIABILIDAD**

- **Compañía Astor, S.A., Representaciones Arrocha, S.A. y Cesar Arrocha Graell y Cía., S.A.**



Las empresas solicitaron a la Autoridad emitir concepto de viabilidad sobre el acto que pretendían realizar consistentes en establecimiento de precios mínimos, rehusó a vender bienes ofrecidos a terceros y/o restringir la venta de ciertos productos, para que se determine si dichos actos incumplen de las normas establecidas en el artículo 16, numerales 2, 5 y 6 de la Ley 45 de 2007. La Autoridad solicitó información adicional a las empresas y mediante la Resolución No. A-106-15 de 14 de diciembre de 2015 se declara la conformidad con lo aportado y se procedió con el análisis correspondiente.

Mediante la Resolución No. A-109-15 de 31 de diciembre de 2015 se emite concepto favorable dentro de la consulta de viabilidad presentada y se procede al cierre del expediente.

#### **G. PROGRAMA DE CLEMENCIA EN PANAMÁ**

El Programa de Clemencia a nivel internacional es un programa que tiene como objetivo la detección de carteles, en nuestra legislación los carteles son denominados prácticas monopolísticas absolutas y para facilitar la detección y sanción de este tipo de conductas, la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 “Que dicta normas de protección al consumidor y Defensa de la Competencia”, contempla la Dispensación o Disminución de Sanciones a la primera empresa en aportar elementos de prueba que lleven a la Autoridad a accionar ante los tribunales por la realización de prácticas monopolísticas absolutas.

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, (ACODECO) a través de la Dirección Nacional de Libre Competencia (DNLC), convencido de la importancia de este programa dictó en el 2015, la Guía del Programa, que lo reglamenta, que tiene como objetivo establecer los criterios y procedimientos a seguir por ACODECO para dar contenido a lo dispuesto en la Ley 45, con la finalidad de ser transparentes a lo interno y externo de la institución y dar certeza jurídica a los agentes económicos que cumplan con las condiciones para poder beneficiarse del Programa.

El primer agente económico que aplique al programa puede recibir el beneficio de exoneración del pago de la multa que puede ser hasta un millón de balboas o disminución de la multa hasta un 50% y garantía en la confidencialidad de su identidad y documentación aportada.

La DNLC, para promover este programa elaboró un folleto con información detallada del programa, para repartir al público e inició el 1 de febrero de 2016 una campaña comunicacional con el lanzamiento oficial del video promocional del Programa de Clemencia en Panamá. Posteriormente, ha promocionado el tema capacitando a estudiantes de universidades del país, a firmas de abogados, en redes sociales, radio, comerciales de televisión y en el programa de televisión Cuida tú Bolsillo en SERTV TV, Canal 11.

Finalmente, la DNLC comprometido con su labor de “defender tu libertad de competir” continuará promoviendo el tema en otras firmas de abogados, gremios empresariales, universidades, asociaciones y capacitando al público en general, en especial a los agentes económicos sobre la importancia de este programa de detección de prácticas monopolísticas absolutas.

## **H. CONMEMORACIÓN DEL DÍA NACIONAL DE LA COMPETENCIA**

### **• Video promocional del Programa de Clemencia y Capacitación**

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

ACODECO, en conmemoración del sexto Aniversario del Día Nacional de la Libre Competencia organizó una jornada educativa en donde especialistas capacitaron a más de 200 estudiantes de distintas universidades de la Ciudad Capital, en temas relevantes como la labor de la Dirección Nacional de Libre Competencia, investigaciones por prácticas monopolísticas absolutas y relativas, tribunales especializados, todo con la finalidad de permear a la comunidad educativa panameña los avances de la libre competencia en nuestro país.

Como parte de los actos de celebración también se realizó el lanzamiento oficial del video promocional del Programa de Clemencia en Panamá, que consiste en una herramienta para la detección de carteles, que ofrece exonerar o disminuir el pago de la multa que puede ser hasta un millón de balboas al agente que participe en una práctica monopolística absoluta y aporte información de primero a la Autoridad de Competencia.

Igualmente, contamos con una jornada de capacitación del Economista español Mateo Silos Ribas, quien labora en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en España y es un experto en la teoría del daño, causado por las conductas empresariales anticompetitivas.





Difusión del Programa de Clemencia



Capacitación a Estudiantes de Universidades y Grabación del Video

## **I. FOROS**

ACODECO organizó y fue anfitrión del X Foro Centroamericano de Competencia que se realizó en la ciudad de Panamá, el 18 y 19 de agosto de 2016.

El foro permitió el intercambio de experiencias entre los delegados de los países participantes, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, y Panamá, centrandó la discusión en temas como: Programas de Clemencia y otras formas de Detección de Carteles en Centroamérica y el Caribe, la Defensa de la Competencia en las Compras Públicas en Centroamérica y el Caribe, Panorama y Retos de la Política de Competencia en Centroamérica e Innovación Disruptiva, y Retos de las Autoridades frente al avance de la Economía Colaborativa en Centroamérica y el Caribe.



X Foro Centroamericano de Competencia 2016



### J. BOLETÍN DE LIBRE COMPETENCIA

La Dirección Nacional de Libre Competencia con el propósito de promover y divulgar las acciones de Defensa de la Competencia en nuestro país ha elaborado el Boletín de Libre Competencia con la intención de compartir cada dos meses con la comunidad nacional e internacional las principales actividades de la Dirección, información sobre sentencias por prácticas monopolísticas, resoluciones sobre concentraciones económicas, informes, notas técnicas, consulta de viabilidad, abogacía de la competencia, modificación y reformas a la ley, logros, metas, actividades académicas, entre otras muchas actividades.



122

Se ha publicado 5 ediciones en la página web y redes sociales de la institución, además, se envían por correo electrónico bajo el nombre “boletindecap@acodeco.gob.pa” a firmas de abogados, instituciones públicas, agencias pares, entre otros.

### K. RESUMEN DE ANÁLISIS FINANCIERO

El número de casos analizados de descuentos a jubilados, historial de crédito y análisis financiero comparativamente ha sido constante para el período noviembre de 2015 a julio 2016. En general, el sector más reclamado es bancos, en el renglón de descuentos a jubilados.

#### QUEJAS RECIBIDAS PARA ANÁLISIS FINANCIERO, SEGÚN AGENTE ECONÓMICO Y TIPO DE LEY

PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016

SECTOR	ANÁLISIS	JUBILADOS	HISTORIAL DE CRÉDITO	TOTAL
Financieras	5	14	69	88
Mueblerías	14	0	6	20
Bancos	0	58	113	171
Cooperativas	1	1	18	20
Otros	10	57	51	118
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>130</b>	<b>257</b>	<b>417</b>
<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>7.2%</b>	<b>31.2%</b>	<b>61.6%</b>	<b>100%</b>

Fuente: ACODECO

## L. CÁLCULO DE INCREMENTO DE PRECIOS DE LAS VIVIENDAS POR ALZA EN EL COSTO DE MATERIALES

La ACODECO ha recibido de noviembre 2015 a octubre de 2016, doscientos cuarenta y siete (247) solicitudes de validación y validó un monto equivalente de B/. 343,949.76 es decir, un 24% de la totalidad notificada por el agente económico (ahorro a los consumidores de B/. 1,136,901.12). Un total de catorce (14) proyectos fueron sometidos a validación previa por parte de agentes económicos.

De noviembre de 2015 a septiembre 2016, hemos recibido de parte de consumidores un promedio mensual de treinta (30) formularios de solicitud de validación de aumento en los costos de materiales de construcción. Se aprecia que una parte importante de los proyectos no son validados debido a que los agentes económicos en algunos casos no presentan información o la misma es insuficiente para el análisis. En el período analizado se refleja un ahorro en balboas importante para el consumidor.

Para mejorar aspectos tales como la forma en que el agente económico debe entregar la información para hacer el análisis de validación de aumentos en los costos de materiales de construcción, se emitió la Resolución N° 042-12 del 7 de septiembre de 2012 que fue modificada por la Resolución N° 063 de 3 de julio de 2015. En caso de una queja formal por parte del consumidor, ACODECO solicita la información necesaria al agente económico para así aplicar el método de distribución de los incrementos de costos de materiales, valorando el tiempo transcurrido entre la fecha de firma del contrato de promesa de compra y la fecha en que la obra alcanza un 80% de avance, así como el costo de los 11 materiales de construcción.

En la página web de ACODECO <http://www.acodeco.gob.pa/acodeco/proyectos.php> en proyectos inmobiliarios pueden los consumidores y agentes económicos encontrar la Resolución N° 063 de 3 de julio de 2015, notas de respuestas a las solicitudes de validación, estadísticas, video ¿Cómo llenar una solicitud de validación de aumentos en costos de materiales de construcción de una vivienda nueva?, requisitos para presentar una validación previa por parte de los agentes económico; para orientar a los agentes económicos interesados en presentar una validación previa de incremento en los costos de materiales de construcción en viviendas nuevas que están adquiriendo los consumidores.



Los consumidores tienen la posibilidad de acceder vía web al nuevo formulario en línea en donde pueden solicitar de manera remota, la validación de aumentos de materiales de construcción de su unidad inmobiliaria.

**SOLICITUDES DE VALIDACIÓN DE CÁLCULO DE INCREMENTO DE PRECIOS DE LAS VIVIENDAS  
POR ALZA EN EL COSTO DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN PERSONALMENTE Y VÍA WEB**

**PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**

DETALLE	CANTIDAD
Solicitudes de validación por parte de los Consumidores (Personalmente)	196
Solicitudes de validación por parte de los Consumidores (Vía Web)	71
<b>TOTAL</b>	<b>267</b>

Fuente: ACODECO

**M. DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN DE PRECIOS Y VERIFICACIÓN**

• **Canasta Básica**

**Costos más Bajos de la Canasta Básica Familiar de Alimentos en los Distritos de Panamá y San Miguelito**

124

**Antecedentes**

Con la finalidad de actualizar el indicador CBFA, el cual estaba vigente desde enero de 2003, el Ministerio de Economía y Finanzas, implementó, a partir de enero de 2015 una nueva estructura de la CBFA, dado el cambio, en esta fecha, del año base para el Índice de Precios al Consumidor (IPC) efectuado por el Instituto Nacional de Estadística y Censo de la Contraloría General de la República (INEC – CGR). Para el caso de los distritos de Panamá y San Miguelito, ahora son 59 productos en vez de los 50 que se encuestaron hasta diciembre 2014.

En vista de lo anterior, luego de haber reestructurado la base para los cálculos correspondientes de la nueva composición de la CBFA, la ACODECO, en su misión de informar oportunamente a los consumidores sobre el tema; inicia con la recolección de precios y sus cálculos para este informe con la frecuencia acostumbrada.

• **Costos de la CBFA por cadena de supermercados y sector:**

Con el propósito de dar a conocer al consumidor la información de precios sobre los distintos bienes y servicios fundamentales para el consumo, la 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, Villa Zaíta y Las Cumbres. En dichas áreas se visitan un total de **47 Supermercados y 39 comercios de Rutas (minisuper y abarroterías). En total 86 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.

Al analizar las variaciones de los precios de los productos de la CBFA en el período noviembre 2015 – octubre 2016 podemos observar en el siguiente cuadro el supermercado con el **costo más bajo** y **más alto** de la CBFA en cada sector analizado. Se compara el agente económico con el costo total mínimo contra aquel con el costo total más elevado y su diferencia, con la intención de que los consumidores comparen entre uno y otro y hagan sus valoraciones sobre el tema al momento de hacer sus compras, en lo que a materia de canasta básica de alimentos se refiere.

**COSTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR DE ALIMENTOS MÁS BAJOS Y MÁS ALTOS,  
EN LOS PRINCIPALES SUPERMERCADOS DE LOS DISTRITOS DE  
PANAMÁ Y SAN MIGUELITO, SEGÚN SECTOR  
PERIODO: OCTUBRE 2016 Y NOVIEMBRE 2015**

MES DE NOVIEMBRE - 2015						MES DE OCTUBRE - 2016					
Sector	Local con el costo mínimo	Costo Mínimo	Local con el costo máximo	Costo Máximo	Diferencia en B/.	Sector	Local con el costo mínimo	Costo Mínimo	Local con el costo máximo	Costo Máximo	Diferencia en B/.
San Miguelito	Xtra Pan de Azúcar	251.49	Rey Villa Lucre	274.32	22.83	Bethania	Xtra Tumba Muerto	254.98	Rey El Dorado	278.42	23.44
Juan Díaz	Super 99 Pedregal	259.43	El Machetazo Costa Sur	269.14	9.71	Villa Zaita/Las Cumbre	El Fuerte de Villa Zaita	255.16	Rey Milla 8	269.68	14.52
Bethania	Xtra Tumba Muerto	259.92	Super 99 Camino Real	267.67	7.75	Juan Díaz	Xtra Las Acacias	255.20	El Machetazo Metromall	271.66	16.46
Villa Zaita / Las Cumbres	Super 99 La Cabima	260.22	Rey Milla 8	273.98	13.76	San Miguelito	Xtra Pan de Azúcar	256.36	Rey Villa Lucre	272.60	16.24
Parque Lefevre	Super 99 Portobelo	260.38	Rey Chanis	278.19	17.81	Tocumen	Xtra 24 de diciembre	257.83	Rey Las Américas	274.72	16.89
Tocumen /24 de diciembre	Xtra 24 de diciembre	260.69	Rey Las Américas	278.25	17.56	Parque Lefevre	Super 99 Chanis	262.21	Rey Chanis	282.20	19.99
Pueblo Nuevo	Super 99 Vista Hermosa	261.11	Rey 12 de octubre	277.31	16.20	Pueblo Nuevo	Super 99 Vista Hermosa	263.41	Rey 12 de octubre	276.83	13.42
Santa Ana y Calidonia	El Machetazo Santa Ana	261.97	Rey Bombero Santa Ana	277.49	15.52	San Francisco	Super 99 San Francisco	263.57	Casa de la Carne Vía Porras	287.24	23.67
San Francisco	Super 99 Vía Porras	263.34	Rey Calle 50	277.73	14.39	Santa Ana y Calidonia	Super 99 La Cuchilla	270.31	Rey Bombero Santa Ana	275.10	4.79
Bella Vista	Rey Vía España	275.44	Riba Smith Bella Vista	299.60	24.16	Bella Vista	Rey Vía España	276.45	Riba Smith Transistmica	309.13	32.68

Fuente: ACODECO

Miembro de CONCADECO. Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor

En cuanto al costo más bajo por sector, éste se observó en Bethania B/. 254.98 registrado en el Xtra de Tumba Muerto, seguido por el sector de Villa Zaita/ Las Cumbres, con El Fuerte mostrando un costo de B/. 255.16, luego el sector de Juan Díaz, con el Xtra Las Acacias, donde se registró un costo de B/. 255.20. Y si vemos los resultados del mes de noviembre 2015, el sector de San Miguelito fue el que marcó con el costo más bajo, siendo el Supermercado Xtra de Pan de Azúcar el que tuvo el costo más bajo con un total de B/. 251.49. Al comparar los dos costos más bajos en el período analizado se observa un incremento de B/. 3.49 en el mes de octubre 2016 con respecto a noviembre 2015.

En lo que respecta a los costos más altos de la CBA, tanto para noviembre 2015 como para octubre 2016 el sector de Bella Vista registró el costo más alto, B/. 299.60 y B/.309.13 respectivamente, dato que tradicionalmente se debe al perfil socioeconómico prevaleciente en dicha área.

En el siguiente cuadro se muestra el costo mensual por cada rubro que conforma la Canasta Básica Familiar de Alimentos. Con la nueva composición de la misma se observan los 10 grupos y su costo para el período analizado; para el mes de octubre 2016 comparado con noviembre 2015, se reflejan incrementos en el costo de vegetales y verduras, leguminosas, frutas y misceláneos. Por otro lado, disminuyen los costos de carnes, cereales, grasas, productos lácteos, huevos y azúcar.

**EVOLUCIÓN DEL COSTO PROMEDIO DE LOS RUBROS DE LA CANASTA BAISCA DE ALIMENTOS, POR MES, SEGÚN RUBRO**

**PERÍODO: NOVIEMBRE 2015- OCTUBRE 2016**

PRODUCTO	Noviembre 2015	Diciembre 2015	Enero 2016	Febrero 2016	Marzo 2016	Abril 2016	Mayo 2016	Junio 2016	Julio 2016	Agosto 2016	Septiembre 2016	Octubre 2016
Costo Carnes	97.11	97.31	95.37	97.48	98.48	97.33	96.44	96.13	95.99	95.88	96.57	96.84
Costo cereales	46.18	45.95	45.67	46.36	46.08	44.71	44.68	43.97	45.37	44.94	43.79	44.38
Costo vegetales y verduras	22.59	22.74	23.20	24.14	23.44	23.61	23.73	24.67	24.65	24.38	24.10	23.43
Costo leguminosas	6.36	6.40	6.83	6.79	6.96	6.87	6.96	6.99	7.46	7.40	7.44	7.40
Costo frutas	17.54	17.38	17.96	17.62	18.14	17.45	18.51	17.96	18.13	19.07	19.20	19.46
Costo grasas	7.81	7.44	7.71	7.66	7.64	7.86	7.64	7.67	7.53	7.34	7.25	7.27
Costo productos lácteos	37.61	37.51	37.40	37.23	37.40	37.29	37.37	37.45	37.50	37.02	37.67	36.60
Costo huevo	3.62	3.62	3.62	3.62	3.62	3.62	3.62	3.60	3.60	3.59	3.60	3.57
Costo azúcar	2.77	2.73	2.78	2.75	2.75	2.76	2.76	2.76	2.77	2.74	2.75	2.71
Costo misceláneos	26.01	27.00	26.87	27.50	27.25	27.66	27.44	27.36	27.20	27.35	27.36	26.95

**Fuente: ACODECO**

Miembro de CONCADECO. Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor

• **Principales Disminuciones en octubre 2016 vs noviembre 2015:**

126

A continuación, se detallan los productos que han reflejado una disminución de sus precios en el mes de octubre 2016 al compararlo con el mes de noviembre de 2015.

**Productos de la Canasta Básica de Alimentos que más disminuyeron: noviembre 2015 vs octubre 2016**

Producto	Unidad	Precio promedio		Variación	
		noviembre	octubre	Rebaja B/.	En %
<b>Disminuciones en Supermercados</b>					
Pan de Michita	1 Kilogramo	2.73	2.21	-0.52	-19.09
Mortadela Nacional con Pimienta (empacada)	1 Kilogramo	7.98	6.90	-1.08	-13.59
Queso Blanco Prensado Bajo en Sal	1 Kilogramo	11.64	10.99	-0.65	-5.58
Aceite Vegetal Nacional	1.42 Litros	3.28	3.01	-0.26	-8.06
Leche en Polvo entera instantánea	360 Gramos	3.65	3.52	-0.13	-3.50
<b>Disminuciones en Rutas</b>					
Mortadela Nacional con Pimienta (empacada)	1 Kilogramo	7.98	6.90	-1.08	-13.59
Pan de Michita	1 Kilogramo	2.50	2.21	-0.29	-11.64
Crema de Maíz	300 Gramos	0.97	0.66	-0.31	-32.13
Queso Blanco Prensado Bajo en Sal	1 Kilogramo	11.64	10.99	-0.65	-5.58
Pollo Entero s/plumas	1 Kilogramo	2.60	2.53	-0.07	-2.61

El precio resaltado indica que este producto al momento de levantar la encuesta no estaba disponible en ningún establecimiento (minisuper o abarrotería) que hacen parte de la muestra, por lo que para efectos de comparación se le asignó el precio promedio del

**Fuente: ACODECO**

Miembro de CONCADECO (Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor)

En los supermercados las principales disminuciones o rebajas para el mes de octubre 2016 con respecto a noviembre 2015 se dieron en: Pan Michita, bajó -B/.0.52 por kilogramo, Mortadela nacional con pimienta -B/.1.08 por kilogramo, queso blanco prensado bajo en sal -B/.0.65 por kilogramo, aceite vegetal nacional -B/.0.26 por cada 1.42 litros y la leche en polvo entera instantánea -B/.0.13 por cada 360 gramos.

En los minisuper y abarroterías (rutas) los productos que bajaron fueron: mortadela nacional con pimienta (empacada) –B/.1.08 por kilogramo, pan de michita –B/.0.29 por cada kilogramo, crema de maíz –B/.0.31 por cada 300 gramos, queso blanco prensado bajo en sal –B/. 0.65 por kilogramo y el pollo entero sin plumas –B/.0.07 por kilogramo.

• **Principales Aumentos en octubre 2016 vs noviembre 2015:**

En el siguiente cuadro se detallan los productos y sus respectivos aumentos en el mes de octubre 2016, comparándolos con los precios de noviembre 2015.

**Productos de la Canasta Básica de Alimentos que más aumentaron: noviembre 2015 vs octubre 2016**

Producto	Unidad	Precio promedio		Variación	
		noviembre	octubre	Aumento B/.	En %
<b>Aumentos en Supermercados</b>					
Lentejas	1 Kilogramo	1.23	1.85	0.62	50.77
Manzana Roja Mediana	1 Unidad	0.40	0.46	0.06	14.96
Café Molido Tradicional	425 Gramos	3.46	3.89	0.44	12.61
Pescado Corvina	1 Kilogramo	7.31	7.95	0.64	8.71
Piña	1 Kilogramo	0.83	0.98	0.15	18.14
<b>Aumentos en Rutas</b>					
Guineos	1 Kilogramo	0.72	1.13	0.41	57.23
Jamón Cocido Empacado 4x4	1 Kilogramo	7.18	8.71	1.53	21.27
Lentejas	1 Kilogramo	1.24	1.87	0.63	51.06
Carne para Sopa (Costilla)	1 Kilogramo	5.64	6.21	0.57	10.16
Pescado Corvina	1 Kilogramo	7.31	7.95	0.64	8.71

El precio resaltado indica que este producto al momento de levantar la encuesta no estaba disponible en ningún establecimiento (minisuper o abarrotería) que hacen parte de la muestra, por lo que para efectos de comparación se le asigno el precio promedio del

Fuente: ACODECO

Miembro de CONCADECO (Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor)

Los productos que más aumentaron (en supermercados) en octubre 2016, en comparación con el mes de noviembre 2015 son (en orden de jerarquía o afectación al costo total de la CBA):

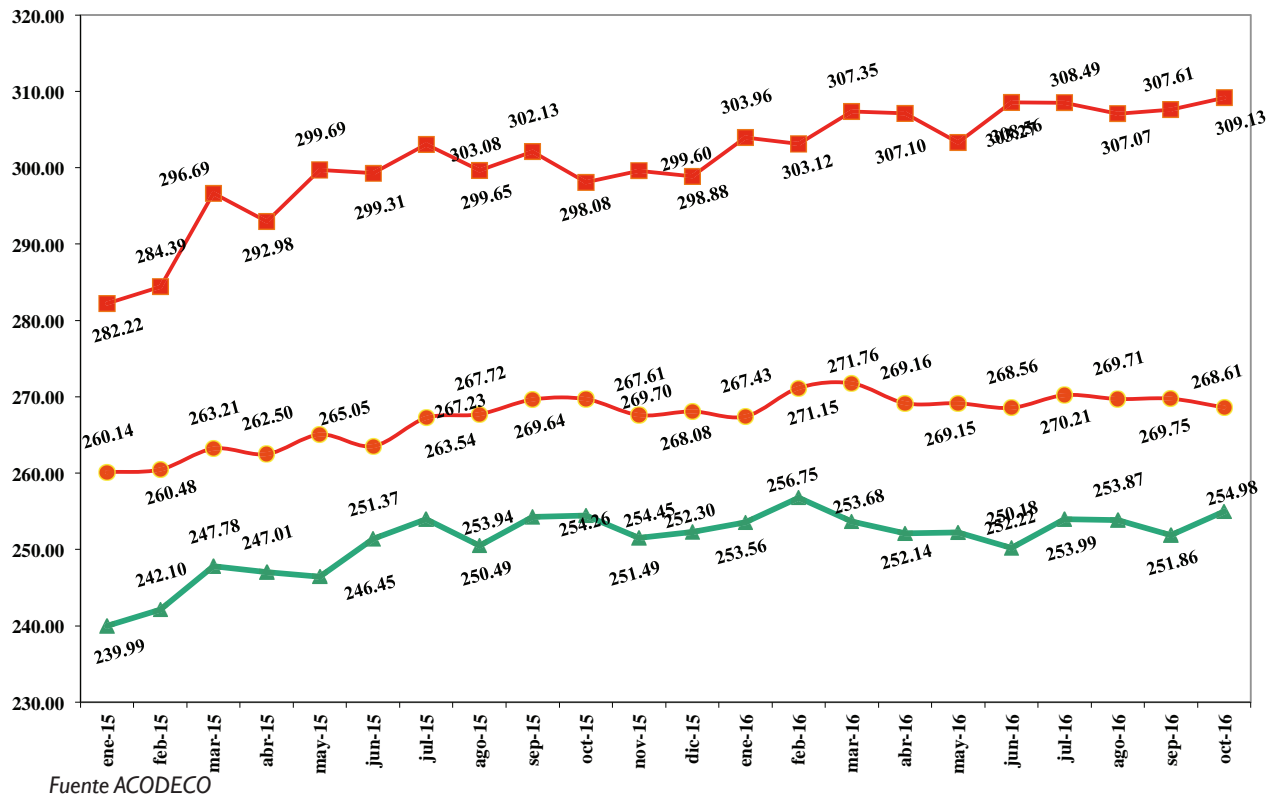
Lentejas B/.0.62 por kilogramo, manzana roja mediana B/. 0.06 por unidad, café molido tradicional B/. 0.44 por cada 425 gramos, pescado corvina B/. 0.64 por kilogramo y la piña B/ .0.15 por kilogramo, según se muestra en el cuadro anterior.

En cuanto a las variaciones de precios que se observaron en los minisúpers y abarroterías (Rutas) podemos mencionar los productos que más aumentaron: el guineo subió B/.0.41 por kilogramo, jamón cocido empacado 4x4 B/. 1.53 por kilogramo, Lentejas B/.0.63 por kilogramo, carne para sopa (costilla) B/.0.57 por cada kilogramo y el pescado corvina refleja un aumento de B/. 0.64 por cada kilogramo.



• **Diferencias entre el Costo Máximo y Costo Mínimo de la CBFA:**

**EVOLUCIÓN DEL COSTO DE LA CANASTA BÁSICA DE ALIMENTOS: PRECIOS PROMEDIOS, MÁXIMOS, Y MÍNIMOS, EN LOS SUPERMERCADOS DE LOS DE PANAMÁ Y SAN MIGUELITO, SEGÚN MES**



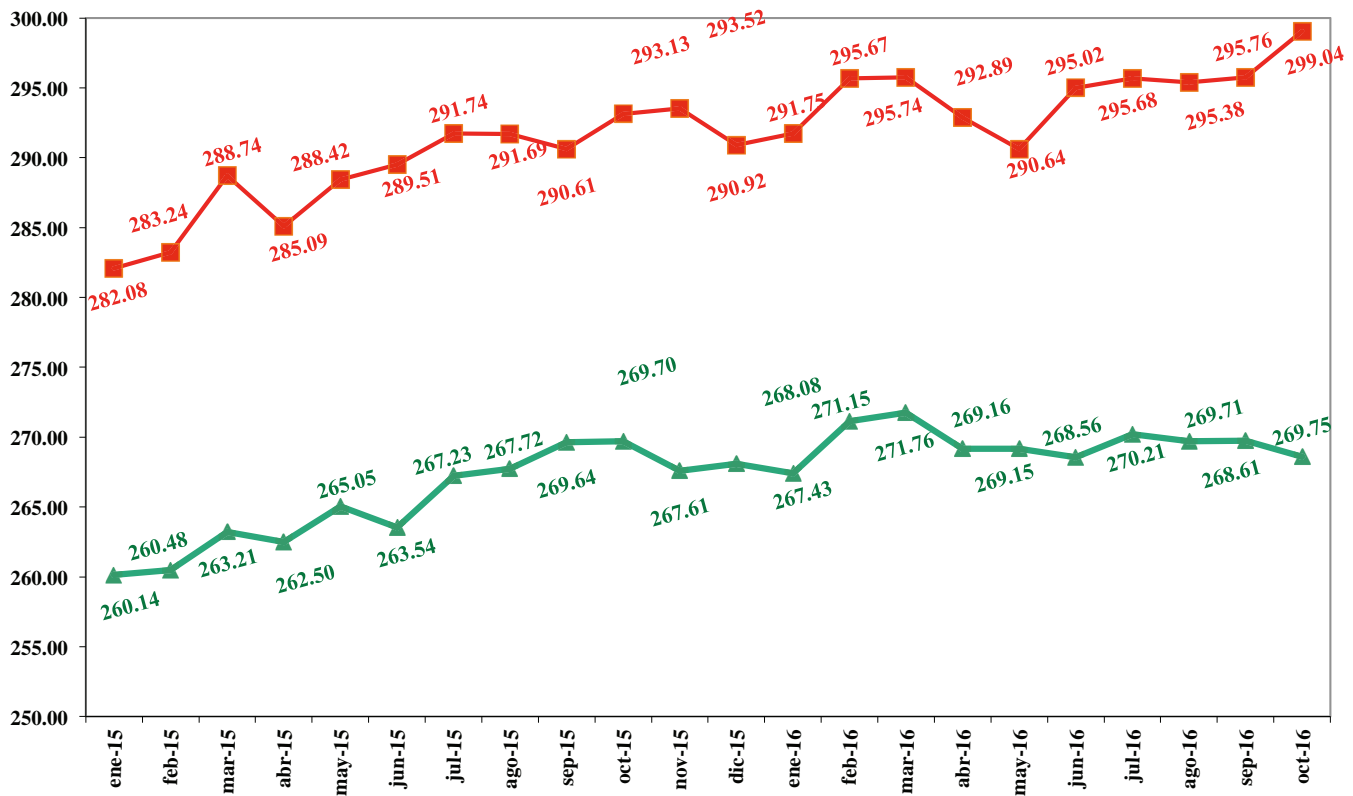
En lo que respecta a la diferencia absoluta en los distintos supermercados monitoreados en los distritos de Panamá y San Miguelito (47) podemos observar una diferencia, entre el costo más bajo y el costo más alto, de B/.54.15 para el mes de octubre 2016, tal como se observa en la gráfica anterior en comparación con la diferencia de B/. 48.11, que se reflejó en el mes de noviembre 2015, lo que refleja un aumento entre el costo más alto y el costo más bajo de B/. 6.04 en el período analizado.

• **Costo de la CBFA en Supermercados vs Rutas:**

Hacemos la observación que para efectos de comparabilidad y dado que en las Rutas no se comercializa la totalidad de los 59 productos que componen la CBFA y/o no se venden en la presentación especificada para los mismos, se le aplica el precio promedio de los supermercados para calcular un costo en este tipo de agente económico.

Al comparar el costo de la CBFA en supermercados con el costo de las Rutas es importante señalar la diferencia que se observa, la cual es de B/ .30.43 para el mes de octubre 2016. Reflejando un aumento, pues en el mes de noviembre 2015 la diferencia fue de B/. 25.91, es decir, que en este período los costos de la canasta aumentaron en B/. 4.52 más de lo que reflejó al inicio del período en estudio.

**Evolución del Costo de la Canasta Básica de Alimentos: Precios Promedios en Supermercados y Rutas (Minisuper y Abarroterías), en los distritos de Panamá y San Miguelito, según mes**



Fuente ACODECO

**N. OTRAS ENCUESTAS DE PRECIOS**

• **Colegios Particulares**

La ACODECO realiza anualmente una encuesta de precios o costos del servicio de educación particular en la ciudad de Panamá. La misma considera una muestra representativa de un grupo de colegios con el objetivo de brindar información oportuna a los consumidores sobre este importante tema para el desarrollo integral de sus acudidos.

Luego de recopilar, registrar datos y hacer comparaciones interanuales, hemos podido consolidar un cuadro resumen que muestra los incrementos en las anualidades más significativas en los períodos lectivos 2012 a 2017, en este caso para el segmento o nivel de instrucción de educación primaria.

COMPARATIVO DE VARIACIONES EN COSTOS DE ANUALIDAD (PRIMARIA), EN ALGUNOS COLEGIOS PARTICULARES DE LA CIUDAD DE PANAMÁ:  
PERIODOS LECTIVOS: 2012 - 2017

CENTRO DE ENSEÑANZA	VARIACIONES EN COSTOS (AUMENTOS EN B./) ANUALIDAD EN PRIMARIA														# de veces que aumentó en el período
	2011-12		2012-13		2013-14		2014-15		2015-16		2016-17		2012 al 2017		
	Variación		Variación		Variación		Variación		Variación		Variación		Sumatoria (B./) en el Período 2012 al 2017	Promedio de las Variaciones	
	B./	%	B./	%	B./	%	B./	%	B./	%	B./	%	B./	%	
Colegio Nuestra Señora de Bethlem	150.00	12.0	100.00	7.1	100.00	6.7	100.00	6.3	100.00	5.9	100.00	5.6	650.00	7.3	6
Colegio Bilingüe de Jesús de Praga	50.00	5.3	41.67	4.2	150.00	14.5	88.33	7.4	100.00	7.8	150.00	10.9	580.00	8.4	6
Colegio Javier	100.00	6.2	50.00	2.9	10.00	0.6	100.00	5.6	200.00	10.7	50.00	2.4	510.00	4.7	6
Colegio Bilingüe de Cerro Viento	100.00	12.1	75.00	8.1	50.00	5.0	150.00	14.3	70.00	5.8	50.00	3.9	495.00	8.2	6
Oxford International School	nd	nd	250.00	9.8	350.00	12.5	350.00	11.1	350.00	10.0	350.00	11.1	1,650.00	10.9	5
Instituto Italiano Enrico Fermi	196.34	9.9	165.66	7.6	281.67	12.0	...	...	251.67	9.6	150.00	5.2	1,045.34	8.9	5
Colegio Internacional Saint George de Panamá	100.00	6.5	150.00	9.1	100.00	5.6	150.00	7.9	...	...	350.00	17.1	850.00	9.2	5
Instituto de Ciencias Aplicadas	55.00	6.3	nd	nd	55.00	5.6	165.00	15.8	220.00	18.2	220.00	15.4	715.00	12.2	5
Instituto Cultural	133.33	9.2	100.00	6.3	125.00	7.5	150.00	8.3	150.00	7.7	...	...	658.33	7.8	5
Colegio Pureza de María	50.00	5.1	100.00	9.7	100.00	8.8	200.00	16.3	170.00	11.9	...	...	620.00	10.4	5
Instituto Bilingüe Cristo de Los Milagros (IBCM)	75.00	9.1	50.00	5.6	100.00	10.5	100.00	9.5	...	...	100.00	8.7	425.00	8.7	5
Colegio Internacional de María Inmaculada	50.00	3.0	50.00	2.9	50.00	2.9	100.00	5.6	50.00	2.6	...	...	300.00	3.4	5
Instituto Episcopal San Cristóbal	150.00	11.2	20.00	1.3	230.00	15.2	...	...	250.00	14.3	...	...	650.00	10.5	4
Colegio Nuestra Señora de Lourdes	150.00	15.8	100.00	9.1	100.00	8.3	...	...	100.00	7.7	...	...	450.00	10.2	4
Instituto Bern	150.00	20.0	...	...	50.00	5.6	100.00	10.5	50.00	4.8	...	...	350.00	10.2	4
Escuela Franco Panameña Louis Pasteur	50.00	5.9	50.00	5.6	50.00	5.3	50.00	5.0	nd	nd	...	...	200.00	5.4	4
Escuela Montessori de Panamá	nd	nd	...	...	250.00	15.9	150.00	8.2	...	...	500.00	25.3	900.00	16.5	3
Colegio La Salle	200.00	12.9	...	...	350.00	20.0	...	...	250.00	11.9	...	...	800.00	14.9	3
Instituto Justo Arosemena	-5.00	-0.5	150.00	15.4	...	...	150.00	13.3	155.00	12.2	...	...	450.00	10.1	3
Colegio de Las Esclavas del Sagrado Corazón de J	150.00	9.4	...	...	...	...	150.00	8.6	...	...	200.00	10.5	500.00	9.5	3
Colegio San Vicente de Paúl	...	...	100.00	8.7	50.00	4.0	...	...	100.00	7.7	...	...	250.00	6.8	3
Instituto Tecnológico Barú	50.00	4.8	nd	nd	nd	nd	100.00	8.0	...	...	100.00	7.4	250.00	6.7	3
Instituto Panamericano	200.00	17.5	...	...	...	...	0.50	...	...	...	300.50	22.4	501.00	19.9	2
Colegio Parroquial San Judas Tadeo	...	...	216.67	31.7	...	...	150.00	16.7	...	...	...	...	366.67	24.2	2
Instituto Williams H. Kilpatrick	100.00	10.1	...	...	...	...	200.00	18.3	...	...	...	...	300.00	14.2	2
Instituto Comercial Ovidio de León	100.00	12.1	...	...	...	...	200.00	21.6	...	...	...	...	300.00	16.9	2
Instituto Técnico Don Bosco	nd	nd	nd	nd	...	...	100.00	9.7	...	...	180.00	15.9	280.00	12.8	2
<b>TOTAL (N=27)</b>	<b>Promedio</b>	<b>107.03</b>	<b>9.3</b>	<b>104.06</b>	<b>8.5</b>	<b>134.30</b>	<b>8.7</b>	<b>136.54</b>	<b>10.9</b>	<b>160.42</b>	<b>9.3</b>	<b>200.04</b>	<b>11.6</b>	<b>10.7</b>	<b>5</b>

... No aumentó en ese período

nd: Dato no disponible. Es probable que haya aumentado más de lo registrado en el cuadro.

Media X	557.27	Moda
Max	1,650.00	
Min	200.00	
Desv Stand	308.55	

Fuente: ACODECO

En esta muestra la sumatoria de los incrementos medios menos significativa fue de B/.200.00 y la suma de los aumentos más notables para ese período de seis años fue de B/1,650.00; lo que significa que si un alumno entró a primer grado en 2012 y en el 2017 cursará VI grado, su acudiente tendrá que pagar hasta B/. 1,650.00 más que cuando su acudido inició Primer Grado, solamente en concepto de anualidad; sin incluir matrícula, transporte y otros gastos. Así mismo el promedio de los incrementos interanuales fue de B/.557.27 ó de 10.7%.

Observamos que cuatro (4) colegios han aumentado consecutivamente en todos los años analizados, ocho (8) incrementaron en cinco de los seis años, cuatro (4) en cuatro de los seis años, seis (6) en tres años y cinco (5) dos veces. Lo que significa que al menos 16 centros educativos ó el 59% de la muestra) aumentaron en 4 ó más años de esa serie.



## Análisis Comparativo de Costos, Tasa de Interés Nominal Anual (en %) y Anualidad (en B/.) de Algunas Tarjetas de Crédito y Otras Tarjetas de Financiamiento, Emitidas en la República de Panamá: Primera Semana de Agosto de 2016

En cumplimiento del artículo 38 de la Ley 81 de 31 de diciembre de 2009, la ACODECO y la Superintendencia de Bancos de Panamá, publican trimestralmente el Estudio Comparativo de Tarjetas de Crédito y Financiamiento. Cabe señalar que el acatamiento ha sido al 100% desde la promulgación y aplicación de la Ley.

### TASAS PROMEDIO DE INTERÉS NOMINAL ANUAL MÁS BAJAS Y MAS ALTAS, DE ALGUNAS TARJETAS DE CRÉDITO EN PANAMÁ, SEGÚN TIPO DE TARJETA Y ENTIDAD EMISORA

MES: AGOSTO 2016

TIPO DE TARJETA	TASA PROMEDIO DE INTERÉS MÁS BAJA		TASA PROMEDIO DE INTERÉS MÁS ALTA	
	Entidad	%	Entidad	%
Visa Cash Back Clásica ó Tradicional	Banco Nacional de Panamá	16.00	Banco Ficohsa Panamá	28.00
Visa Clásica	Coop. S/M Profesionales, R.L.	13.50	Banistmo	24.82
Visa ó MC Empresarial, Corporativa ó Corporate	Banco Lafise Panamá, S.A.	9.00	Banistmo	22.50
Visa Dorada, Oro ó Gold	Towerbank	13.00	Banistmo	23.17
Visa ó MC Platino ó Platinum	Coop. S/M Profesionales, R.L.	7.50	Banistmo	19.05
Master Card Clásica, Esencial ó Standard	Fedpa, R.L., Coop. S/M Profesionales, R.L. y Credicorp Bank	14.00	Banistmo	24.82
Master Card Dorada, Oro, Gold.	Coop. S/M Profesionales, R.L., Credicorp Bank y Capital Bank	14.00	Banistmo	23.17

*Nota: Existen otros productos con tasas de interés competitivas 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.*

*Fuente: ACODECO.*

En el cuadro anterior vemos que, en cuanto al rango de los valores extremos, las tasas de interés se han mantenido relativamente estables; aunque en ciertos productos hubo algunas variaciones, influenciadas principalmente por el incremento de tasas de referencia internacionales como la Reserva Federal de los Estados Unidos a inicios de 2016. (Ver cuadro anterior e informe completo en [www.acodeco.gob.pa](http://www.acodeco.gob.pa)).

ANUALIDADES MÁS BAJAS Y MAS ALTAS, DE ALGUNAS TARJETAS DE CRÉDITO EN PANAMÁ, SEGÚN TIPO DE TARJETA Y ENTIDAD EMISORA:

MES: AGOSTO 2016

TIPO DE TARJETA	COSTO DE ANUALIDAD MÁS BAJO		COSTO DE ANUALIDAD MÁS ALTO	
	Entidad	En B/.	Entidad	En B/.
Visa Cash Back Clásica	Global Bank	50.00	Scotiabank (Panamá)	89.00
Visa Clásica ó Esencial	Banco General	0.00	Banistmo	93.00
Visa ó MC Empresarial, Corporativa ó Corporate	Credicorp Bank	59.00	Global Bank	150.00
Visa Dorada, Oro ó Gold	Coop. Profesionales, R.L.	50.00	Banvivienda	95.00
Visa ó MC Platino ó Platinum	Banco General, Credicorp Bank	0.00	Banvivienda	155.00
Visa o Master Card Clásica, Esencial ó Standard	Banco General y Credicorp Bank	0.00	Banistmo	93.00
Master Card Dorada, Oro, Gold.	Credicorp Bank	0.00	Banistmo y BCT Bank International	90.00

FUENTE: ACODECO

En relación al monto que el tarjetahabiente debe pagar en concepto de anualidad por poseer una tarjeta de crédito, Banco General y Credicorp Bank ofrecen productos de las marcas VISA y MASTERCARD (Esencial Platinum, Standard y Dorada), las cuales no cobran este rubro y presentan tasas de interés competitivas. Cabe señalar que también hay asociaciones cooperativas (R.L.) que ofrecen tarjetas de crédito de marcas reconocidas con costos muy competitivos. (Ver cuadros anteriores y el siguiente).

TASA PROMEDIO DE INTERÉS NOMINAL ANUAL DE TARJETA VISA CLÁSICA, EN LA REPÚBLICA DE PANAMÁ

PERIODO : AGOSTO 2015 Y AGOSTO 2016

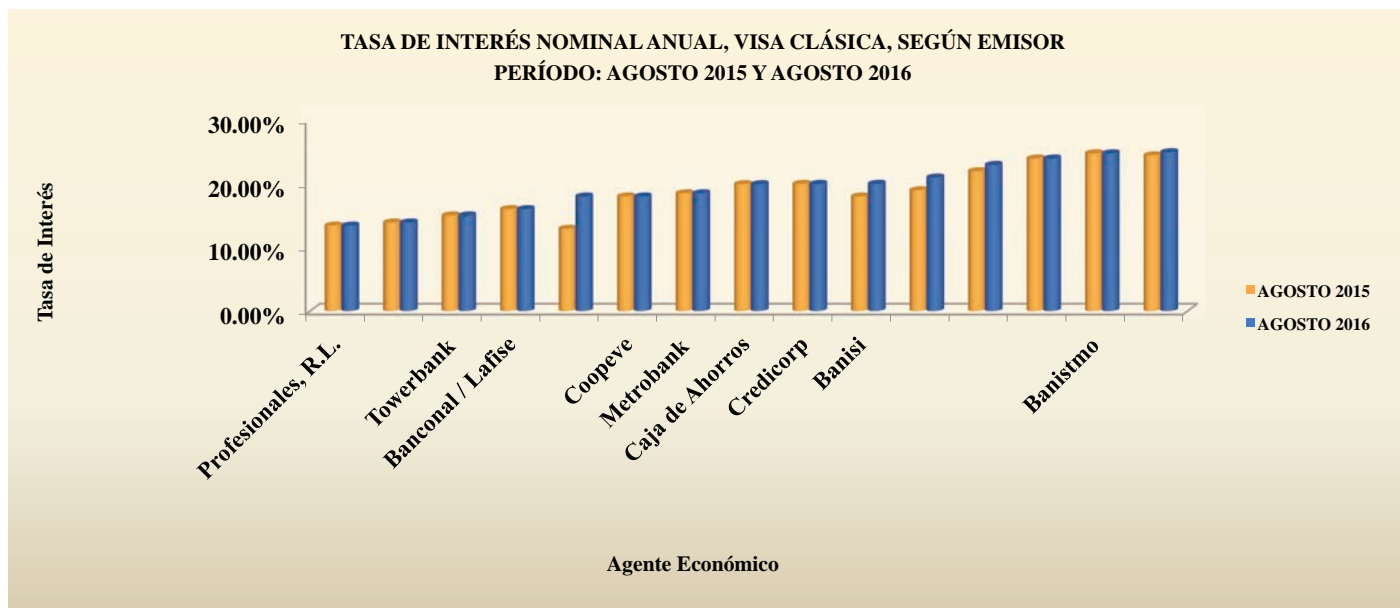
ENTIDAD	AGOSTO 2015	AGOSTO 2016	VARIACIÓN PORCENTUAL 2015 - 2016
Profesionales, R.L.	13.50%	13.50%	0.00%
Global Bank	13.99%	13.99%	0.00%
Towerbank	15.00%	15.00%	0.00%
Banconal / Lafise	16.00%	16.00%	0.00%
Multibank 1/	13.00%	18.00%	38.46%
Coopeve	18.00%	18.00%	0.00%
Metrobank	18.50%	18.50%	0.00%
Caja de Ahorros	19.95%	19.95%	0.00%
Credicorp	19.99%	19.99%	0.00%
Banisi	18.00%	20.00%	11.11%
Banco General	18.99%	20.99%	10.53%
Banvivienda	21.99%	22.99%	4.55%
Banesco / BAC	24.00%	24.00%	0.00%
Banistmo	24.82%	24.82%	0.00%
St. Georges	24.50%	25.00%	2.04%
<b>PROMEDIO DE LA TASA DE INTERÉS EN EL MERCADO LOCAL</b>	<b>18.68%</b>	<b>19.38%</b>	<b>3.75%</b>

1/ Nuevo producto en 2015 Visa Clásica tasa baja.

Fuente: ACODECO

Las tasas promedio se mantienen estables en la mayoría de las tarjetas Visa Clásica durante el período comprendido entre agosto de 2015 y agosto de 2016. No obstante, observamos algunos aumentos influenciados principalmente por el ajuste de las tasas de referencia internacionales que inciden en el mercado nacional. La mayoría de los productos mantiene igual sus tasas de interés nominal anual.

El promedio en el mercado local para este tipo de tarjeta es de 19.38% en agosto de 2016, aumentando poco más de medio punto (0.7%) en relación a 2015.



1/ Nuevo producto en 2015 Visa Clásica tasa baja.  
Fuente: ACODECO

La tasa de interés nominal anual de la tarjeta de crédito VISA Clásica oscila entre 13.50% (Cooperativa Profesionales, R.L.) y 25.00% (St. Georges Bank).



### • Canasta De Aseo Personal Y Limpieza Del Hogar

El Gobierno de la República de Panamá, firmó el Decreto Ejecutivo No. 165 de 2014, donde se implementan controles de precios de emergencia a 22 productos alimenticios que forman parte en la Canasta Básica Familiar de Alimentos (CBFA). Desde esa fecha, y a pesar de que el costo de la CBA se ha visto estabilizado, los consumidores tienen la percepción de que lo que no gastan en alimentos, lo gastan en otros productos que forman parte de su canasta básica. En consecuencia, de lo anterior, la ACODECO crea una canasta básica ad hoc de aseo personal y del hogar, con el objetivo de tener una mejor dimensión del comportamiento de los precios de algunos productos no alimenticios, los cuales representan un rubro importante dentro de los gastos mensuales y que pudiesen comprometer la adquisición de alimentos en los hogares.

Se definió una lista de 11 categorías y 27 marcas de productos de consumo (pasta de dientes, papel higiénico, jabón de baño, toallas sanitarias, shampoo, desodorante antitranspirante, desinfectante, detergente en polvo, jabón en barra, lavaplatos, pañales desechables), de venta al por menor en los supermercados y rutas (minisúper y abarroterías). Los cuadros se elaboraron con la información recogida de establecimientos seleccionados, con el fin de mostrar las variaciones en los precios promedios y los datos del índice de precio en el periodo.

Los productos y las marcas tienen las mismas características para los diferentes agentes económicos. La periodicidad es mensual, la fuente de información son los propios establecimientos comerciales de venta al por menor. La recolección de la información se realiza a través del Departamento de Información de Precios y Verificación (DIPREV). El índice de precio simple se elaboró a partir de los precios promedios simples de cada mes y con base en enero de 2015 = 100.

Entre enero 2015 y julio del presente año el costo total para los productos de limpieza personal y hogar, muestra un incremento de B/.2.34, es decir de 4.8% más que el año base. Los principales productos que más aumentaron en orden de jerarquía o afectación son: las pastas dentales, seguidas del shampoo y los lavaplatos. (Ver productos que han aumentado en rosado en cuadro anterior y en verde claro los que han bajado de precio).

Dentro de los productos que más disminuyeron encontramos: jabón en polvo Ese B/. 0.36 (20.6%); el desodorante Rexona Roll On (B/.0.23 u 8.5%) y la toalla sanitaria Kotex (B/.0.04 ó 3.6%). (Ver cuadro anterior).

CUADRO No.1

PRECIOS PROMEDIO AL CONSUMIDOR DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA PERSONAL Y HOGAR, POR MES, SEGÚN PRODUCTO Y MARCA, EN SUPERMERCADOS DE LOS DISTRITOS DE PANAMÁ, SAN MIGUELITO, LA CHORRERA Y ARRAIJÁN

PERÍODO: ENERO 2015 - JULIO 2016

PRODUCTO / MARCA	2015	2016							VARIACIÓN PERÍODO: ENERO 2015 - JULIO 2016	
	Ene	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	B/.	%
<b>PASTA DENTALES</b>										
Colgate Máxima Protección 147 g (1)	2.42	2.65	2.72	2.80	2.81	2.80	2.81	2.78	<b>0.36</b>	<b>14.9</b>
Aqua Fresh - Triple Acción 107.7 g (1) (d)	1.47	2.98	1.75	1.65	2.89	2.89	<b>2.89</b>	2.34	<b>0.87</b>	<b>59.2</b>
<b>PAPEL HIGIENICO</b>										
Papel Higiénico Unico-Jumbo 500 Hojas Sencillas (1) <sup>(a)</sup>	<b>0.50</b>	0.42	0.55	0.44	0.44	0.44	0.47	0.47	<b>-0.03</b>	<b>-6.0</b>
Papel Higiénico Regio - 380 Hojas Sencillas (1) <sup>(a)</sup>	<b>0.39</b>	0.31	0.34	0.39	0.34	0.33	<b>0.42</b>	0.37	<b>-0.02</b>	<b>-5.1</b>
<b>JABON DE BAÑO</b>										
Jabón de Baño Protex 110 g (1)	0.90	0.92	0.93	0.98	0.98	0.98	1.00	0.98	<b>0.08</b>	<b>9.0</b>
Jabón de Baño Palmolive 110 g (1)	0.81	0.85	0.85	0.87	0.87	0.91	0.88	0.87	<b>0.06</b>	<b>7.4</b>
<b>TOALLA SANITARIA</b>										
Kotex - Esencial Normal sin Alas 10 u (1)	1.11	1.13	1.08	1.09	1.09	1.09	1.11	1.07	<b>-0.04</b>	<b>-3.6</b>
Stay Free - Especial Suave Normal sin Alas 10 u (1)	1.17	1.20	1.20	1.23	1.24	1.20	1.23	1.20	<b>0.03</b>	<b>2.6</b>
<b>SHAMPOO</b>										
Head & Shoulders - Relax y Protección Caida 200 ml (1)	3.81	4.21	4.28	4.38	4.33	4.42	4.44	4.42	<b>0.61</b>	<b>16.0</b>
Pantene 200 ml (1)	3.49	3.89	3.96	4.02	4.02	4.04	4.09	4.00	<b>0.51</b>	<b>14.6</b>
<b>DESODORANTE</b>										
Rexona - Roll On -Fco. 52.5 g (1) <sup>(a)</sup>	<b>2.71</b>	2.39	2.40	2.41	2.46	2.47	2.49	2.48	<b>-0.23</b>	<b>-8.5</b>
Rexona - Barra (1) <sup>(a)</sup>	<b>3.25</b>	3.17	3.20	3.22	3.22	3.29	3.31	3.28	<b>0.03</b>	<b>0.9</b>
Odorono - Roll On 2.5 oz (74 ml) (1)	2.07	2.10	2.10	2.14	2.13	2.11	2.14	2.14	<b>0.08</b>	<b>3.6</b>
Yodora - Crema Tubo de 25 g (1) <sup>(b)</sup>	<b>1.30</b>	1.31	1.30	1.30	1.30	1.30	1.30	1.32	<b>0.02</b>	<b>1.5</b>
<b>DESINFECTANTE</b>										
Clorox - Desinfectante 16 oz (1)	0.85	0.87	0.86	0.91	0.96	0.95	0.89	0.91	<b>0.06</b>	<b>7.1</b>
Mistolín - Desinfectante 900 ml (1)	1.90	1.97	1.94	1.94	1.97	1.93	1.97	2.00	<b>0.10</b>	<b>5.3</b>
<b>JABON EN POLVO</b>										
Presto - Jabón en Polvo Caja 495 g (1)	1.42	1.39	1.41	1.41	1.41	1.42	1.43	1.42	<b>0.00</b>	<b>0.0</b>
Ese - Jabón en Polvo Caja 495 g (1) <sup>(a)</sup>	<b>1.75</b>	1.38	1.39	1.38	1.37	1.40	1.41	1.39	<b>-0.36</b>	<b>-20.6</b>
<b>JABON EN BARRA</b>										
Zote Blanco - Jabon en Barra 100 g (1)	0.47	0.48	0.47	0.47	0.49	0.49	0.49	0.46	<b>-0.01</b>	<b>-2.1</b>
Americano Azul - Jabón en Barra 140 g	0.50	0.50	0.51	0.50	0.52	0.50	0.51	0.50	<b>0.00</b>	<b>0.0</b>
<b>LAVAPLATOS</b>										
Axión - Lavaplatos 235 g (1)	0.78	0.86	0.85	0.87	0.87	0.88	0.89	0.89	<b>0.11</b>	<b>14.1</b>
Axión - Lavaplatos 425 g (1)	1.26	1.40	1.38	1.38	1.37	1.37	1.38	1.36	<b>0.10</b>	<b>7.9</b>
Vel - Lavaplatos 425 g (1)	1.28	1.34	1.33	1.35	1.27	1.32	1.35	1.36	<b>0.08</b>	<b>6.3</b>
<b>PAÑALES DESECHABLES</b>										
Huggies - Pañales Desechables Active Sec 4 u (1) <sup>(b)</sup>	<b>1.49</b>	<b>1.44</b>	<b>1.44</b>	<b>1.44</b>	<b>1.44</b>	<b>1.44</b>	<b>1.44</b>	<b>1.44</b>	<b>-0.05</b>	<b>-3.4</b>
Huggies - Pañales Desechables Active Sec 10 u <sup>(c)</sup>	<b>3.59</b>	<b>3.59</b>	<b>3.59</b>	<b>3.59</b>	<b>3.59</b>	<b>3.59</b>	<b>3.59</b>	<b>3.59</b>	<b>0.00</b>	<b>0.0</b>
Huggies - Pañales Desechables Active Sec 18 u <sup>(c)</sup>	<b>7.15</b>	<b>7.15</b>	<b>7.15</b>	<b>7.15</b>	<b>7.15</b>	<b>7.15</b>	<b>7.15</b>	<b>7.15</b>	<b>0.00</b>	<b>0.0</b>
Baby Sens - Pañales Desechables 4 u (1) <sup>(b)</sup>	<b>1.34</b>	1.34	1.34	1.34	1.34	1.34	1.34	1.32	<b>-0.02</b>	<b>-1.5</b>
<b>COSTO TOTAL</b>										
	<b>49.17</b>	<b>51.24</b>	<b>50.32</b>	<b>50.65</b>	<b>51.87</b>	<b>52.05</b>	<b>52.42</b>	<b>51.51</b>	<b>2.34</b>	<b>4.8</b>
<b>Índice de Precios Simples (Enero de 2015=100)</b>	<b>100.00</b>	<b>104.2</b>	<b>102.3</b>	<b>103.0</b>	<b>105.5</b>	<b>105.9</b>	<b>106.6</b>	<b>104.8</b>		<b>4.8</b>

<sup>(a)</sup> Los precios resaltados en negrita indican que este producto no se encontraba en los supermercados encuestados por lo que para efectos de comparación se toma en

<sup>(b)</sup> Se refiere a el precio promedio al consumidor para el mes de febrero en el Supermercado, porque las Rutas tampoco tenían precio.

<sup>(c)</sup> Para el periodo solamente se pudo recabar un solo precio (febrero), por eso es que se repite el mismo dato en todos los meses.

<sup>(d)</sup> En mayo 2016 se repitió precio de abril 2016 de la pasta dental Aquafresh, ya que no se encontró ninguna en la muestra encuestada Supermercados: Incluye 65 Agentes Económicos.

Fuente: ACODECO

En el siguiente cuadro podemos observar también el comportamiento de los productos mes a mes, a manera de índice.

CUADRO No.2

ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA PERSONAL Y HOGAR, POR MES, SEGÚN PRODUCTO Y MARCA, EN SUPERMERCADOS DE LOS DISTRITOS DE PANAMÁ, SAN MIGUELITO, LA CHORRERA Y ARRAIJÁN

PERÍODO: ENERO 2015 - JULIO 2016

PRODUCTO / MARCA	2015	2016							VARIACIÓN PERÍODO: ENERO 2015 - JULIO 2016
	Ene	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	%
<b>PASTA DENTALES</b>									
Colgate Máxima Protección 147 gr (1)	100.0	109.5	112.4	115.7	116.1	115.7	116.1	114.9	<b>14.9</b>
Aqua Fresh - Triple Acción 107.7 gr (1)	100.0	202.7	119.0	112.2	196.6	196.6	196.6	159.2	<b>59.2</b>
<b>PAPEL HIGIENICO</b>									
Papel Higiénico Unico-Jumbo 500 Hojas Sencillas (1) <sup>(a)</sup>	<b>100.0</b>	84.0	110.0	88.0	88.0	88.0	94.0	94.0	<b>-6.0</b>
Papel Higiénico Regio - 380 Hojas Sencillas (1) <sup>(a)</sup>	<b>100.0</b>	79.5	87.2	100.0	87.2	84.6	107.7	94.9	<b>-5.1</b>
<b>JABON DE BAÑO</b>									
Jabón de Baño Protex 110 gr (1)	100.0	102.4	103.5	109.0	109.0	109.0	111.3	109.0	<b>9.0</b>
Jabón de Baño Palmolive 110 gr (1)	100.0	104.9	104.9	107.4	107.4	112.3	108.6	107.4	<b>7.4</b>
<b>TOALLA SANITARIA</b>									
Kotex - Esencial Normal sin Alas 10 u (1)	100.0	101.8	97.3	98.2	98.2	98.2	100.0	96.4	<b>-3.6</b>
Stay Free - Especial Suave Normal sin Alas 10 u (1)	100.0	102.6	102.6	105.1	106.0	102.6	105.1	102.6	<b>2.6</b>
<b>SHAMPOO</b>									
Head & Shoulders - Relax y Protección Caida 200 ml (1)	100.0	110.5	112.3	115.0	113.6	116.0	116.5	116.0	<b>16.0</b>
Pantene 200 ml (1)	100.0	111.5	113.5	115.2	115.2	115.8	117.2	114.6	<b>14.6</b>
<b>DESODORANTE</b>									
Rexona - Roll On -Fco. 52.5 gr (1) <sup>(a)</sup>	<b>100.0</b>	88.2	88.6	88.9	90.8	91.1	91.9	91.5	<b>-8.5</b>
Rexona - Barra (1) <sup>(a)</sup>	<b>100.0</b>	97.5	98.5	99.1	99.1	101.2	101.8	100.9	<b>0.9</b>
Odorono - Roll On 2.5 oz (74 ml) (1)	100.0	101.7	101.7	103.6	103.1	102.2	103.6	103.6	<b>3.6</b>
Yodora - Crema Tubo de 25 gr (1) <sup>(b)</sup>	<b>100.0</b>	100.8	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	101.5	<b>1.5</b>
<b>DESINFECTANTE</b>									
Clorox - Desinfectante 16 oz (1)	100.0	102.4	101.2	107.1	112.9	111.8	104.7	107.1	<b>7.1</b>
Mistolin - Desinfectante 900 ml (1)	100.0	103.7	102.1	102.1	103.7	101.6	103.7	105.3	<b>5.3</b>
<b>JABON EN POLVO</b>									
Presto - Jabón en Polvo Caja 495 gr (1)	100.0	97.9	99.3	99.3	99.3	100.0	100.7	100.0	<b>0.0</b>
Ese - Jabón en Polvo Caja 495 gr (1) <sup>(a)</sup>	<b>100.0</b>	78.9	79.4	78.9	78.3	80.0	80.6	79.4	<b>-20.6</b>
<b>JABON EN BARRA</b>									
Zote Blanco - Jabon en Barra 100 gr (1)	100.0	102.1	100.0	100.0	104.3	104.3	104.3	97.9	<b>-2.1</b>
Americano Azul - Jabón en Barra 140 gr	100.0	100.0	102.0	100.0	104.0	100.0	102.0	100.0	<b>0.0</b>
<b>LAVAPLATOS</b>									
Axión - Lavaplatos 235 gr (1)	100.0	110.3	109.0	111.5	111.5	112.8	114.1	114.1	<b>14.1</b>
Axión - Lavaplatos 425 gr (1)	100.0	111.1	109.5	109.5	108.7	108.7	109.5	107.9	<b>7.9</b>
Vel - Lavaplatos 425 gr (1)	100.0	104.7	103.9	105.5	99.2	103.1	105.5	106.3	<b>6.3</b>
<b>PAÑALES DESECHABLES</b>									
Huggies - Pañales Desechables Active Sec 4 u (1) <sup>(b)</sup>	<b>100.0</b>	96.6	96.6	96.6	96.6	96.6	96.6	96.6	<b>-3.4</b>
Huggies - Pañales Desechables Active Sec 10 u <sup>(c)</sup>	<b>100.0</b>	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	<b>0.0</b>
Huggies - Pañales Desechables Active Sec 18 u <sup>(c)</sup>	<b>100.0</b>	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	<b>0.0</b>
Baby Sens - Pañales Desechables 4 u (1) <sup>(b)</sup>	<b>100.0</b>	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	98.5	<b>-1.5</b>
<b>Índice de Precios Simples (Enero de 2015=100)</b>	<b>100.0</b>	<b>104.2</b>	<b>102.3</b>	<b>103.0</b>	<b>105.5</b>	<b>105.9</b>	<b>106.6</b>	<b>104.8</b>	<b>4.8</b>

<sup>(a)</sup> Los precios resaltados en negrita indican que este producto no se encontraba en los supermercados encuestados por lo que para efectos de comparación se toma en consideración el precio promedio de los minisuper y abarroterías..

<sup>(b)</sup> Se refiere a el precio promedio al consumidor para el mes de febrero en el Supermercado, porque las Rutas tampoco tenían precio.

<sup>(c)</sup> Para el periodo solamente se pudo recabar un solo precio (febrero), por eso es que se repite el mismo dato en todos los meses.

Supermercados: Incluye 65 Agentes Económicos.

Fuente: ACODECO



Por otro lado, el comportamiento registrado en el precio de los minisúper y abarroterías (rutas) lo podemos observar en el cuadro siguiente y después de ese, se muestra su índice de precio.

**PRECIOS PROMEDIO AL CONSUMIDOR DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA PERSONAL Y HOGAR EN RUTAS (MINISUPER Y ABARROTERÍAS), POR MES, SEGÚN PRODUCTO Y MARCA, DE LOS DISTRITOS DE PANAMÁ, SAN MIGUELITO, LA CHORRERA Y ARRARIJÁN**

**PERÍODO: ENERO 2015 - JULIO 2016**

PRODUCTO / MARCA	2015	2016							VARIACIÓN PERÍODO: ENERO 2015 - JULIO 2016	
	ene-15	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	B/.	%
<b>PASTA DENTALES</b>										
Colgate Máxima Protección 147 g (1)	2.50	2.67	2.69	2.80	2.79	2.80	2.81	2.81	0.31	12.4
Qua Fresh - Triple Acción 107.7 g (1) <sup>(a)</sup>	<b>1.47</b>	<b>2.98</b>	<b>1.75</b>	<b>1.65</b>	<b>2.89</b>	<b>2.89</b>	<b>2.89</b>	<b>2.34</b>	<b>0.87</b>	<b>59.2</b>
<b>PAPEL HIGIENICO</b>										
Papel Higiénico Unico-Jumbo 500 Hojas Sencillas (1)	0.50	0.51	0.67	0.59	0.51	0.51	0.70	0.49	-0.01	-2.0
Papel Higiénico Regio - 380 Hojas Sencillas (1)	0.39	0.43	0.42	0.43	0.43	0.43	0.42	0.43	0.04	10.3
<b>JABON DE BAÑO</b>										
Sabón de Baño Protex 110 g (1)	0.92	0.95	0.95	0.96	0.97	1.00	1.00	1.00	0.08	8.7
Sabón de Baño Palmolive 110 g (1)	0.91	0.94	0.95	0.98	0.95	0.96	0.96	0.99	0.08	8.8
<b>TOALLA SANITARIA</b>										
Wetex - Esencial Normal sin Alas 10 u (1)	1.26	1.35	1.30	1.32	1.35	1.34	1.32	1.34	0.08	6.3
Wetex Free - Especial Suave Normal sin Alas 10 u (1)	1.15	1.36	1.34	1.34	1.37	1.34	1.40	1.38	0.23	20.0
<b>SHAMPOO</b>										
Head & Shoulders - Relax y Protección Caida 200 ml (1)	4.47	4.63	4.67	4.70	4.66	4.71	4.68	4.70	0.23	5.1
Head & Shoulders - Suave y Protección Caida 200 ml (1)	3.90	4.31	4.29	4.43	4.42	4.40	4.49	4.22	0.32	8.2
<b>DESODORANTE</b>										
Exoxona - Roll On -Fco. 52.5 g (1)	2.71	2.73	2.68	2.72	2.69	2.73	2.74	2.71	0.00	0.0
Exoxona - Barra (1)	3.25	3.56	3.35	3.70	3.52	3.48	3.50	3.68	0.43	13.2
Exoxona - Roll On 2.5 oz (74 ml) (1) <sup>(a)</sup>	<b>2.07</b>	1.97	<b>2.10</b>	2.10	2.10	2.10	1.95	1.98	-0.09	-4.3
Exoxona - Crema Tubo de 25 g (1) <sup>(b)</sup>	<b>1.34</b>	1.42	1.37	1.33	1.45	1.41	1.37	1.34	0.00	0.0
<b>DESINFECTANTE</b>										
Clorox - Desinfectante 16 oz (1)	0.96	1.00	0.99	1.01	1.01	1.01	1.02	1.02	0.06	6.3
Clorox - Desinfectante 900 ml (1)	2.43	2.42	2.45	2.42	2.53	2.57	2.63	2.54	0.11	4.5
<b>JABON EN POLVO</b>										
Wetex - Jabón en Polvo Caja 495 g (1)	1.63	1.66	1.65	1.66	1.65	1.66	1.66	1.66	0.03	1.8
Wetex - Jabón en Polvo Caja 495 g (1)	1.75	1.66	1.66	1.65	1.66	1.66	1.66	1.66	-0.09	-5.1
<b>JABON EN BARRA</b>										
Wetex Blanco - Jabon en Barra 100 g (1)	0.57	0.59	0.55	0.55	0.54	0.59	0.59	0.54	-0.03	-5.3
Wetex Mericano Azul - Jabón en Barra 140 g (1)	0.49	0.51	0.50	0.53	0.51	0.51	0.52	0.51	0.02	4.1
<b>LAVAPLATOS</b>										
Wetex - Lavaplatos 235 g (1)	0.94	0.98	0.98	0.98	1.00	1.01	1.01	1.04	0.10	10.6
Wetex - Lavaplatos 425 g (1)	1.58	1.58	1.56	1.57	1.58	1.60	1.65	1.58	0.00	0.0
Wetex - Lavaplatos 425 g (1)	1.45	1.61	1.62	1.64	1.60	1.63	1.62	1.64	0.19	13.1
<b>PAÑALES DESECHABLES</b>										
Wetex - Pañales Desechables Active Sec 4 u (1) <sup>(b)</sup>	<b>1.45</b>	1.44	1.43	1.43	1.48	1.48	1.49	1.48	0.03	2.1
Wetex - Pañales Desechables Active Sec 10 u <sup>(c)</sup>	<b>3.59</b>	<b>3.59</b>	<b>3.59</b>	<b>3.59</b>	<b>3.59</b>	<b>3.59</b>	<b>3.59</b>	<b>3.59</b>	0.00	0.0
Wetex - Pañales Desechables Active Sec 18 u <sup>(c)</sup>	<b>7.15</b>	<b>7.15</b>	<b>7.15</b>	<b>7.15</b>	<b>7.15</b>	<b>7.15</b>	<b>7.15</b>	<b>7.15</b>	0.00	0.0
Wetex - Pañales Desechables 4 u (1) <sup>(b)</sup>	<b>1.34</b>	1.36	1.33	1.35	1.34	1.35	1.34	1.33	-0.01	-0.7
<b>COSTO TOTAL</b>	<b>52.17</b>	<b>55.36</b>	<b>53.99</b>	<b>54.58</b>	<b>55.74</b>	<b>55.91</b>	<b>56.16</b>	<b>55.15</b>	<b>2.98</b>	<b>5.7</b>
<b>Índice de Precios Simples (Enero de 2015=100)</b>	<b>100.00</b>	<b>106.1</b>	<b>103.5</b>	<b>104.6</b>	<b>106.8</b>	<b>107.2</b>	<b>107.6</b>	<b>105.7</b>		<b>5.7</b>

Los precios resaltados en negrita indican que este producto no se encontraba en los minisúper y abarroterías encuestadas por lo que para efectos de comparación se toma en consideración el precio promedio de los supermercados.

Se refiere a el precio promedio al consumidor para el mes de febrero en Rutas, porque no se tenía este valor en los Supermercados.

Para el semestre solamente se pudo recabar un solo precio (febrero), por eso es que se repite el dato en todos los meses.

Rutas (minisúper y abarroterías): Incluye 49 Agentes Económicos.

**fuente: ACODECO**

El incremento en el costo total en Rutas (abarroterías y minisúper) a julio de 2016 fue de B/. 2.98 o sea 5.7%, debido principalmente al aumento de los precios de la pasta de dientes con B/. 0.87 (59.2%); la toalla sanitaria en B/. 0.23 (20.0%) y el desodorante en barra B/.0.43 o 13.2%.

**ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA PERSONAL Y HOGAR EN RUTAS (MINISUPER Y ABARROTERÍAS), POR MES, SEGÚN MARCA Y PRODUCTO, DE LOS DISTRITOS DE PANAMÁ, SAN MIGUELITO, LA CHORRERA Y ARRARIJÁN**

**PERÍODO: ENERO 2015 - JULIO 2016**

PRODUCTO/MARCA	2015	2016							VARIACIÓN PERÍODO: ENERO 2015 - JULIO 2016
	Ene	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	%
<b>PASTA DENTALES</b>									
Colgate Máxima Protección 147 g (1)	100.0	106.8	107.6	112.0	111.6	112.0	112.4	112.4	<b>12.4</b>
Aqua Fresh - Triple Acción 107.7 g (1) <sup>(a)</sup>	<b>100.0</b>	202.7	119.0	112.2	196.6	196.6	196.6	159.2	<b>59.2</b>
<b>PAPEL HIGIENICO</b>									
Papel Higiénico Unico-Jumbo 500 Hojas Sencillas (1)	100.0	102.0	134.0	118.0	102.0	102.0	140.0	98.0	<b>-2.0</b>
Papel Higiénico Regio - 380 Hojas Sencillas (1)	100.0	110.3	107.7	110.3	110.3	110.3	107.7	110.3	<b>10.3</b>
<b>JABON DE BAÑO</b>									
Jabón de Baño Protex 110 g (1)	100.0	103.3	103.3	104.3	105.4	108.7	108.7	108.7	<b>8.7</b>
Jabón de Baño Palmolive 110 g (1)	100.0	103.3	104.4	107.7	104.4	105.5	105.5	108.8	<b>8.8</b>
<b>TOALLA SANITARIA</b>									
Kotex - Esencial Normal sin Alas 10 u (1)	100.0	107.1	103.2	104.8	107.1	106.3	104.8	106.3	<b>6.3</b>
Stay Free - Especial Suave Normal sin Alas 10 u (1)	100.0	118.3	116.5	116.5	119.1	116.5	121.7	120.0	<b>20.0</b>
<b>SHAMPOO</b>									
Head & Shoulders - Relax y Protección Caida 200 ml (1)	100.0	103.6	104.5	105.1	104.3	105.4	104.7	105.1	<b>5.1</b>
Pantene 200 ml (1)	100.0	110.5	110.0	113.6	113.3	112.8	115.1	108.2	<b>8.2</b>
<b>DESODORANTE</b>									
Rexona - Roll On -Fco. 52.5 g (1)	100.0	100.7	98.9	100.4	99.3	100.7	101.1	100.0	<b>0.0</b>
Rexona - Barra (1)	100.0	109.5	103.1	113.8	108.3	107.1	107.7	113.2	<b>13.2</b>
Odorono - Roll On 2.5 oz (74 ml) (1) <sup>(b)</sup>	<b>100.0</b>	95.2	101.4	101.4	101.4	101.4	94.2	95.7	<b>-4.3</b>
Yodora - Crema Tubo de 25 g (1) <sup>(c)</sup>	<b>100.0</b>	106.0	102.2	99.3	108.2	105.2	102.2	100.0	<b>0.0</b>
<b>DESINFECTANTE</b>									
Clorox - Desinfectante 16 oz (1)	100.0	104.2	103.1	105.2	105.2	105.2	106.3	106.3	<b>6.3</b>
Mistolín - Desinfectante 900 ml (1)	100.0	99.6	100.8	99.6	104.1	105.8	108.2	104.5	<b>4.5</b>
<b>JABON EN POLVO</b>									
Presto - Jabón en Polvo Caja 495 g (1)	100.0	101.8	101.2	101.8	101.2	101.8	101.8	101.8	<b>1.8</b>
Ese - Jabón en Polvo Caja 495 g (1)	100.0	94.9	94.9	94.3	94.9	94.9	94.9	94.9	<b>-5.1</b>
<b>JABON EN BARRA</b>									
Zote Blanco - Jabon en Barra 100 g (1)	100.0	103.5	96.5	96.5	94.7	103.5	103.5	94.7	<b>-5.3</b>
Americano Azul - Jabón en Barra 140 g	100.0	104.1	102.0	108.2	104.1	104.1	106.1	104.1	<b>4.1</b>
<b>LAVAPLATOS</b>									
Axión - Lavaplatos 235 g (1)	100.0	104.3	104.3	104.3	106.4	107.4	107.4	110.6	<b>10.6</b>
Axión - Lavaplatos 425 g (1)	100.0	100.0	98.7	99.4	100.0	101.3	104.4	100.0	<b>0.0</b>
Vel - Lavaplatos 425 g (1)	100.0	111.0	111.7	113.1	110.3	112.4	111.7	113.1	<b>13.1</b>
<b>PAÑALES DESECHABLES</b>									
Huggies - Pañales Desechables Active Sec 4 u (1) <sup>(c)</sup>	<b>100.0</b>	99.3	98.6	98.6	102.1	102.1	102.8	102.1	<b>2.1</b>
Huggies - Pañales Desechables Active Sec 10 u <sup>(d)</sup>	<b>100.0</b>	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	<b>0.0</b>
Huggies - Pañales Desechables Active Sec 18 u <sup>(d)</sup>	<b>100.0</b>	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	<b>0.0</b>
Baby Sens - Pañales Desechables 4 u (1) <sup>(c)</sup>	<b>100.0</b>	101.5	99.3	100.7	100.0	100.7	100.0	99.3	<b>-0.7</b>
<b>Índice de Precios Simples (Enero de 2015=100)</b>	<b>100.0</b>	<b>106.1</b>	<b>103.5</b>	<b>104.6</b>	<b>106.8</b>	<b>107.2</b>	<b>107.6</b>	<b>105.7</b>	<b>5.7</b>

(a) Los precios resaltados en negrita indican que este producto no se encontraba en los minisuper y abarroterías encuestadas por lo que para efectos de comparación se toma en consideración el precio promedio de los supermercados.

(b) Se refiere a el precio promedio al consumidor para el mes de febrero en Rutas, porque no se tenía este valor en los Supermercados.

(c) Para el semestre solamente se pudo recabar un solo precio (febrero), por eso es que se repite el dato en todos los meses.

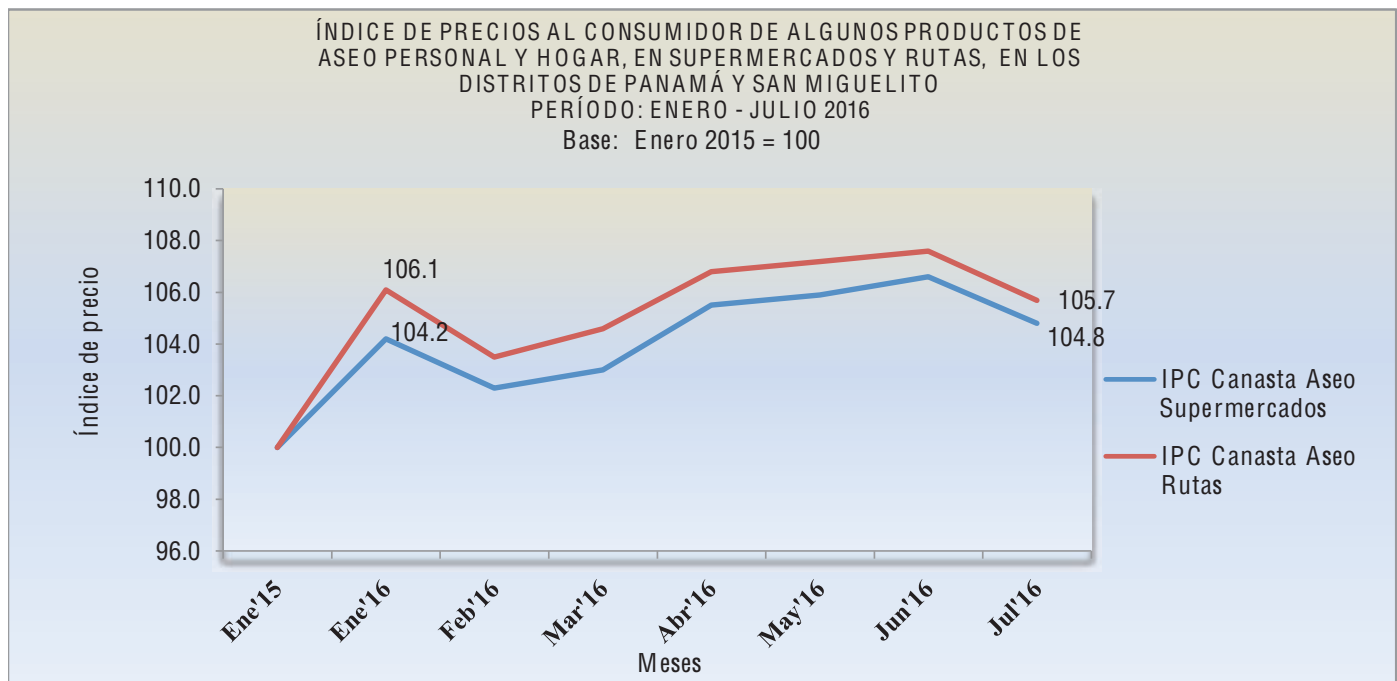
Rutas (minisuper y abarroterías): Incluye 49 Agentes Económicos.

**Fuente: ACODECO**

A continuación, presentamos una comparación gráfica de la Canasta de Aseo Personal (27 productos) de los supermercados y rutas.

En la siguiente gráfica al cotejar el índice de precios de supermercados y el de rutas, en lo que va del año 2016, de la canasta de productos de limpieza personal y hogar (compuesta por 27 productos) de los supermercados y en los minisúper y abarroterías (rutas), se aprecia que en los supermercados fue de 4.8% (104.8) al cierre de julio pasado, mientras que en rutas el aumento fue de 5.7% (105.7) para el periodo de estudio; en relación a la base (enero 2015).

Al observar el comportamiento de los datos de la gráfica (canasta básica productos de aseo personal y limpieza del hogar) y el comportamiento de los datos registrado de la gráfica (evolución del costo de la CBA), podemos concluir que para el consumidor los mejores precios siguen siendo los adquiridos en los supermercados, quizás debido a que éstos compran en volúmenes mayores y pueden dar un mejor precio que los que ofrecen los minisúper y abarroterías (rutas).

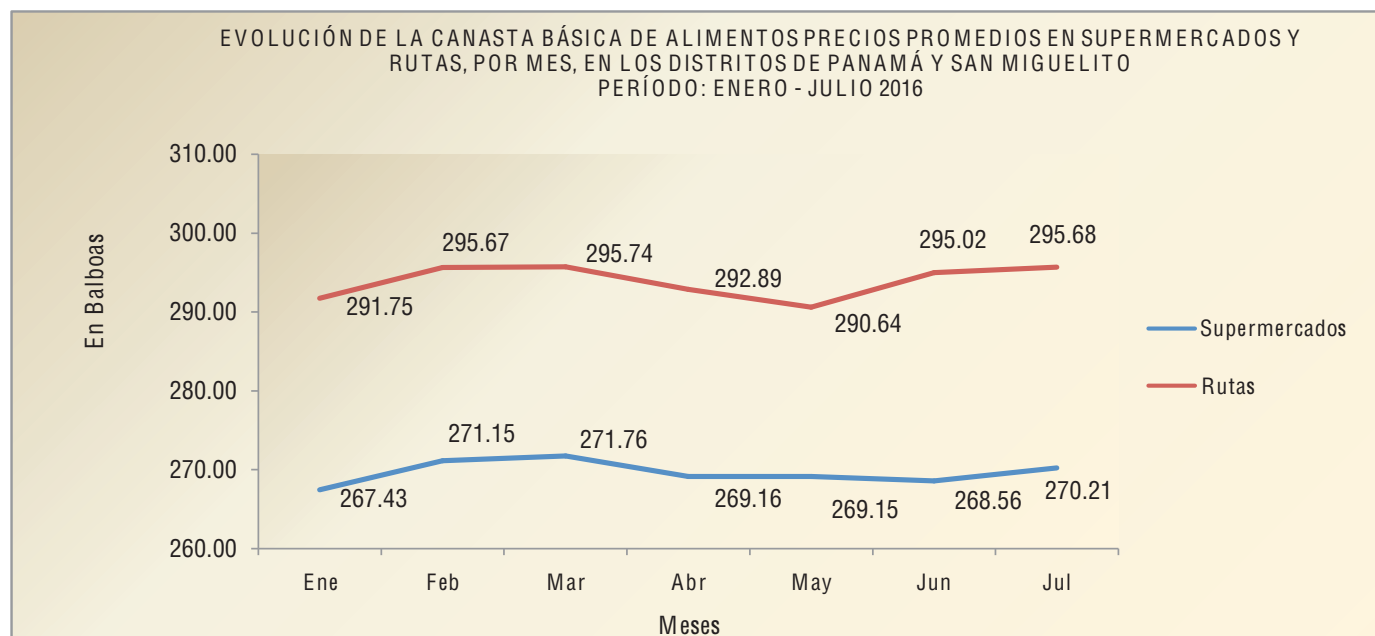


Nota: Rutas incluye minisuper y abarroterías

Fuente: ACODECO

En la próxima gráfica, se observa la evolución del costo mensual de la canasta básica de alimentos compuesta por 59 productos. En lo que respecta a supermercados, al aumento de julio en comparación con enero de 2016 es de apenas un 1%. En las rutas (minisúper y abarroterías) es de 1.3%. La tendencia es similar en ambos casos, sin embargo, como mencionamos anteriormente, conviene al consumidor hacer sus compras en los supermercados, ya que ofrecen mejores precios.





Nota: Rutas incluye minisuper y abarroterías

Fuente: ACODECO

### • Materiales No Metálicos

Como consecuencia de la firma del Decreto Ejecutivo No.360 de 4 de agosto de 2015, en donde se reglamenta la obligación establecida en el artículo 211-A del Código de Recursos Minerales, adicionado por el artículo 10 de la Ley 27 de 4 de mayo de 2015, que establece que los concesionarios quedan obligados a pagar regalías por la extracción de los minerales no metálicos, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), ha realizado desde el mes de junio de ese año, informes periódicos, con la finalidad de determinar si los agentes económicos han traspasado ese pago de regalías al consumidor final.

A la fecha podemos concluir, que los precios de los productos (arena y piedra No.4) se han mantenido estables a través de los monitoreos que realiza la institución y no se han dado incrementos significativos en los mismos.

La recopilación de los datos refleja el precio de venta al público, no así la calidad del producto y el servicio que presta cada establecimiento comercial. El seguimiento de los precios se realiza en dos distritos (Panamá y San Miguelito), abarcando siete sectores geográficos y quince establecimientos comerciales.

**DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN DE PRECIOS Y VERIFICACIÓN**  
**PRECIO DE VENTA AL PÚBLICO DE LA ARENA PARA CONSTRUCCIÓN, OBTENIDOS**  
**EN DIVERSOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES, POR SECTOR, EN LA CIUDAD DE PANAMÁ**  
**PERÍODO: OCTUBRE 2016 - NOVIEMBRE 2015**

SECTOR/ESTABLECIMIENTO COMERCIAL	ARENA (Precio en balboas) 1/							
	Bolsa		Variación		Yarda Cúbica		Variación	
	oct-16	nov-15	B/.	%	oct-16	nov-15	B/.	%
<b>Bethania</b>								
Ferretería Martín	0.99	0.99	0.00	0.0	49.50	49.50	0.00	0.0
Cochez Tumba Muerto	0.95	1.05	-0.10	-9.5	61.75	52.50	9.25	17.6
<b>Precio Promedio</b>	<b>0.97</b>	<b>1.02</b>	<b>-0.05</b>	<b>-4.9</b>	<b>55.63</b>	<b>51.00</b>	<b>4.63</b>	<b>9.1</b>
<b>San Miguelito</b>								
Comasa Villa Lucre	0.95	0.95	0.00	0.0	52.25	41.80	10.45	25.0
<b>Precio Promedio</b>	<b>0.95</b>	<b>0.95</b>	<b>0.00</b>	<b>0.0</b>	<b>52.25</b>	<b>41.80</b>	<b>10.45</b>	<b>25.0</b>
<b>Las Mañanitas</b>								
Materiales Las Américas	0.90	0.95	-0.05	-5.3	45.00	45.00	0.00	0.0
Materiales Carchi	0.95	0.90	0.05	5.6	47.50	-	NA	NA
Materiales El Sobrino	0.85	0.85	0.00	0.0	49.00	49.00	0.00	0.0
<b>Precio Promedio</b>	<b>0.90</b>	<b>0.90</b>	<b>0.00</b>	<b>0.0</b>	<b>47.17</b>	<b>47.00</b>	<b>0.17</b>	<b>0.4</b>
<b>24 de Diciembre</b>								
Materiales Don David	0.85	0.87	-0.02	-2.3	40.95	44.95	-4.00	-8.9
Materiales Fan (Casa Liao)	0.85	0.90	-0.05	-5.6	-	-	NA	NA
<b>Precio Promedio</b>	<b>0.85</b>	<b>0.89</b>	<b>-0.04</b>	<b>-4.5</b>	<b>40.95</b>	<b>44.95</b>	<b>-4.00</b>	<b>-8.9</b>
<b>Juan Díaz</b>								
Materiales Yung Chong (2/)	0.90	0.90	0.00	0.0	39.95	30.95	9.00	29.1
Materiales Unión (Fat) (2/)	0.90	0.85	0.05	5.9	39.95	42.50	-2.55	-6.0
<b>Precio Promedio</b>	<b>0.90</b>	<b>0.88</b>	<b>0.02</b>	<b>2.3</b>	<b>39.95</b>	<b>36.73</b>	<b>3.22</b>	<b>8.8</b>
<b>Pedregal</b>								
El Proveedor	0.95	0.95	0.00	0.0	49.40	49.40	0.00	0.0
Materiales Aries (2/)	0.75	0.80	-0.05	-6.3	40.50	-	NA	NA
Cochez	0.95	1.05	-0.10	-9.5	61.75	52.50	9.25	17.6
Materiales El Parador (2/)	0.80	0.80	0.00	0.0	38.40	38.40	0.00	0.0
<b>Precio Promedio</b>	<b>0.86</b>	<b>0.90</b>	<b>-0.04</b>	<b>-4.4</b>	<b>47.51</b>	<b>46.77</b>	<b>0.74</b>	<b>1.6</b>
<b>Chilibre</b>								
Mundo de Materiales	0.75	0.75	0.00	0.0	41.00	36.00	5.00	13.9
<b>Precio Promedio</b>	<b>0.75</b>	<b>0.75</b>	<b>0.00</b>	<b>0.0</b>	<b>41.00</b>	<b>36.00</b>	<b>5.00</b>	<b>13.9</b>

NOTA: La presente recopilación de datos refleja únicamente el precio de venta al público, no así la calidad del producto, la marca, el país de origen y el servicio que presta cada establecimiento comercial. Los precios de venta al público se encuentran sujetos a cambios sin previo aviso.

(-): Producto no disponible. NA: No Aplica.

(1/): No incluye ITBMS ó 7%

(2/) Vende a granel

Fuente: ACODECO

Al comparar los precios actuales (**octubre 2016**) de la arena en bolsa con el monitoreo realizado en noviembre de 2015, observamos que 7 se mantienen sin variación, 6 bajan el precio y solamente 2 aumentaron. El precio por yarda<sup>3</sup> a granel se mantiene sin variación en 1 comercio, baja en 1 y sube en 1.

**DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN DE PRECIOS Y VERIFICACIÓN**  
**PRECIO DE VENTA AL PÚBLICO DE LA PIEDRA PARA CONSTRUCCIÓN, OBTENIDOS**  
**EN DIVERSOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES, POR SECTOR, EN LA CIUDAD DE PANAMÁ:**  
**PERÍODO: OCTUBRE 2016 - NOVIEMBRE 2015**

SECTOR/ESTABLECIMIENTO COMERCIAL	PIEDRA (Precio en balboas) 1/							
	Bolsa		Variación		Yarda Cúbica		Variación	
	oct-16	nov-15	B/.	%	oct-16	nov-15	B/.	%
<b>Bethania</b>								
Ferretería Martín	0.86	0.86	0.00	0.0	43.00	43.00	0.00	0.0
Cochez Tumba Muerto	0.80	0.87	-0.07	-8.0	55.25	43.50	11.75	27.0
<b>Precio Promedio</b>	<b>0.83</b>	<b>0.87</b>	<b>-0.04</b>	<b>-4.6</b>	<b>49.13</b>	<b>43.25</b>	<b>5.88</b>	<b>13.6</b>
<b>San Miguelito</b>								
Comasa Villa Lucre	0.85	0.85	0.00	0.0	46.75	46.75	0.00	0.0
<b>Precio Promedio</b>	<b>0.85</b>	<b>0.85</b>	<b>0.00</b>	<b>0.0</b>	<b>46.75</b>	<b>46.75</b>	<b>0.00</b>	<b>0.0</b>
<b>Las Mañanitas</b>								
Materiales Las Américas	0.85	0.85	0.00	0.0	45.05	45.05	0.00	0.0
Materiales Carchi	0.88	0.90	-0.02	-2.2	44.00	-	NA	NA
Materiales El Sobrino	0.75	0.75	0.00	0.0	39.00	39.00	0.00	0.0
<b>Precio Promedio</b>	<b>0.83</b>	<b>0.83</b>	<b>0.00</b>	<b>0.0</b>	<b>42.68</b>	<b>42.03</b>	<b>0.65</b>	<b>1.5</b>
<b>24 de Diciembre</b>								
Materiales Don David	0.85	0.85	0.00	0.0	40.95	41.95	-1.00	-2.4
Materiales Fan (Casa Liao)	0.80	0.80	0.00	0.0	-	-	NA	NA
<b>Precio Promedio</b>	<b>0.83</b>	<b>0.83</b>	<b>0.00</b>	<b>0.0</b>	<b>40.95</b>	<b>41.95</b>	<b>-1.00</b>	<b>-2.4</b>
<b>Juan Díaz</b>								
Materiales Yung Chong (2/)	0.85	0.85	0.00	0.0	36.95	27.95	9.00	32.2
Materiales Unión (Fat) (2/)	0.85	0.85	0.00	0.0	36.95	42.50	-5.55	-13.1
<b>Precio Promedio</b>	<b>0.85</b>	<b>0.85</b>	<b>0.00</b>	<b>0.0</b>	<b>36.95</b>	<b>35.23</b>	<b>1.72</b>	<b>4.9</b>
<b>Pedregal</b>								
El Proveedor	0.85	0.85	0.00	0.0	51.00	51.00	0.00	0.0
Materiales Aries (2/)	0.75	0.80	-0.05	-6.3	40.50	-	NA	NA
Cochez	0.80	0.87	-0.07	-8.0	55.25	43.50	11.75	27.0
Materiales El Parador (2/)	0.75	0.75	0.00	0.0	36.00	36.00	0.00	0.0
<b>Precio Promedio</b>	<b>0.79</b>	<b>0.82</b>	<b>-0.03</b>	<b>-3.7</b>	<b>45.69</b>	<b>43.50</b>	<b>2.19</b>	<b>5.0</b>
<b>Chilibre</b>								
Mundo de Materiales	0.75	0.75	0.00	0.0	41.00	33.75	7.25	21.5
<b>Precio Promedio</b>	<b>0.75</b>	<b>0.75</b>	<b>0.00</b>	<b>0.0</b>	<b>41.00</b>	<b>33.75</b>	<b>7.25</b>	<b>21.5</b>

**NOTA:** La presente recopilación de datos refleja únicamente el precio de venta al público, no así la calidad del producto, la marca, el país de origen y el servicio que presta cada establecimiento comercial. Los precios de venta al público se encuentran sujetos a cambios sin previo aviso.

(-): Producto no disponible. NA: No Aplica.

(1/): No incluye ITBMS ó 7%

(2/) Vende a granel

Fuente: ACODECO

El comportamiento en la venta en bolsa de la piedra No.4, para el período analizado (octubre 2016 vs noviembre 2015), no se refleja variación alguna en 11 establecimientos. Encontramos disminuciones en el precio en 4 agentes económicos. Por otro lado, en lo que respecta a la venta de yardas cúbicas a granel, los sectores de Juan Díaz y Pedregal muestran 1 disminución, 1 sin variación y 1 aumento, en comparación con las registradas el mes de noviembre del año pasado.



• **Combustibles**

Los precios máximos de venta de los combustibles líquidos para vehículos a motor se establecen mediante Decreto Ejecutivo y se actualizan y anuncian cada 14 días calendarios en función de las variaciones que experimentan los precios de paridad de importación y de la estimación de los costos de fletes y márgenes razonables de comercialización para cada combustible.

La ACODECO recopila precios a nivel nacional para brindarles información al respecto a los consumidores de manera oportuna a través de la página web [www.acodeco.gob.pa](http://www.acodeco.gob.pa), de manera que puedan observar las estaciones de servicio que ofrecen los mejores precios por litro de cada producto.

A continuación, el comportamiento de este mercado, según nuestra recopilación de datos ad hoc:

fuente: ACODECO.

**COMBUSTIBLE**

**PRECIO PROMEDIO MENSUAL EN LITROS, DE ALGUNOS DERIVADOS DEL PETRÓLEO, EN LOS DISTRITOS DE PANAMÁ Y SAN MIGUELITO, EN ESTACIONES DE EXPENDIO DE COMBUSTIBLE :**

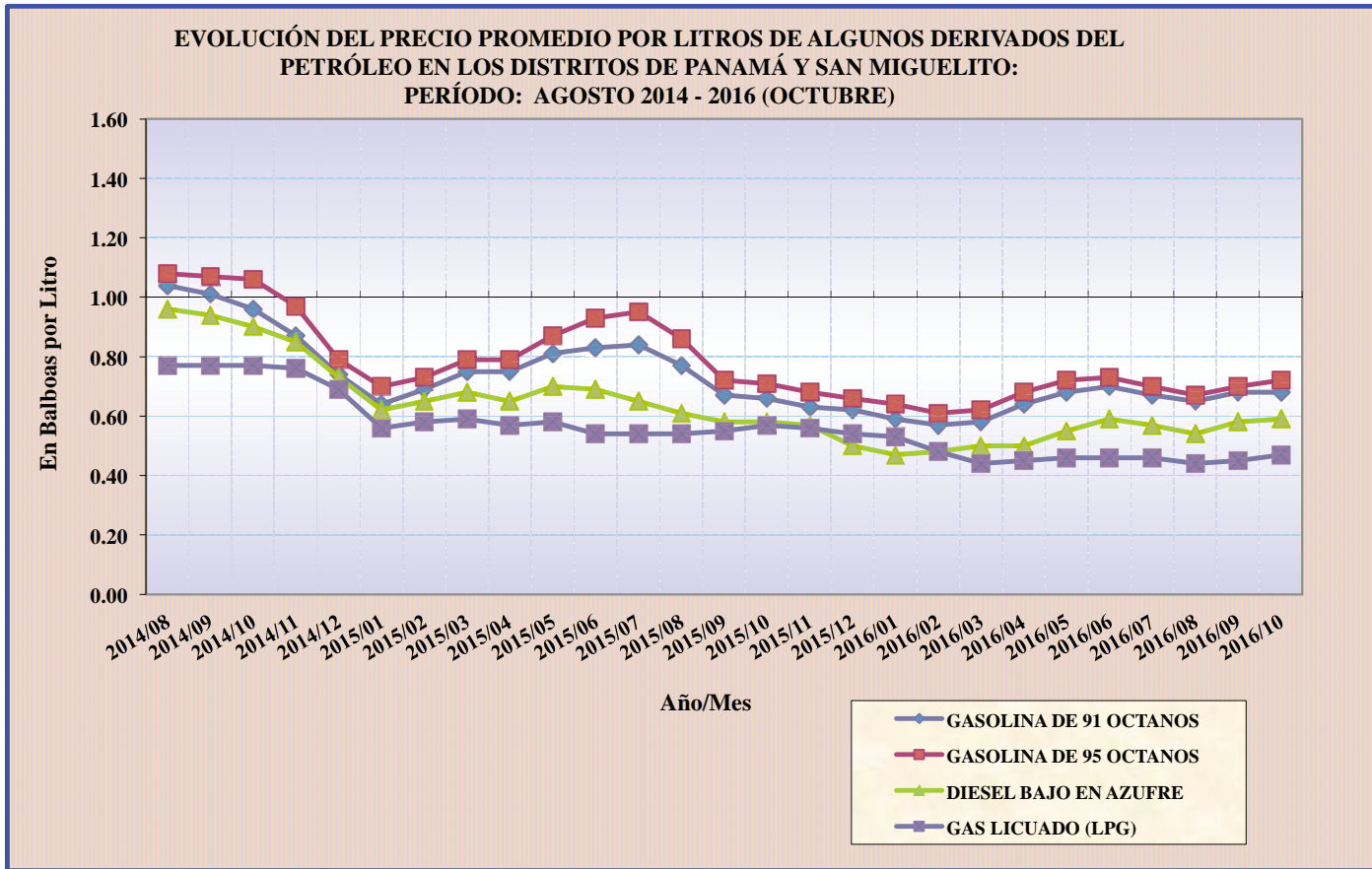
**PERÍODO: ENERO 2014 - OCTUBRE 2016**

<b>AÑO/MES</b>	<b>GASOLINA DE 91 OCTANOS</b>	<b>GASOLINA DE 95 OCTANOS</b>	<b>DIESEL BAJO EN AZUFRE</b>	<b>GAS LICUADO (LPG)</b>
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	1.15	0.97	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
2014/11	0.87	0.97	0.85	0.76
2014/12	0.74	0.79	0.73	0.69
2015/01	0.64	0.70	0.62	0.56
2015/02	0.69	0.73	0.65	0.58
2015/03	0.75	0.79	0.68	0.59
2015/04	0.75	0.79	0.65	0.57
2015/05	0.81	0.87	0.70	0.58
2015/06	0.83	0.93	0.69	0.54
2015/07	0.84	0.95	0.65	0.54
2015/08	0.77	0.86	0.61	0.54
2015/09	0.67	0.72	0.58	0.55
2015/10	0.66	0.71	0.58	0.57
2015/11	0.63	0.68	0.57	0.56
2015/12	0.62	0.66	0.50	0.54
2016/01	0.59	0.64	0.47	0.53
2016/02	0.57	0.61	0.48	0.48
2016/03	0.58	0.62	0.50	0.44
2016/04	0.64	0.68	0.50	0.45
2016/05	0.68	0.72	0.55	0.46
2016/06	0.70	0.73	0.59	0.46
2016/07	0.67	0.70	0.57	0.46
2016/08	0.65	0.67	0.54	0.44
2016/09	0.68	0.70	0.58	0.45
2016/10	0.68	0.72	0.59	0.47

NOTA 1: Atendiendo a lo establecido en el Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT 73-2007, Decreto de Gabinete No. 36 de 2003 y sus modificaciones, Ley 52 de 2008 a partir del 10 de Julio de 2009, el Combustible para Motores Diesel, se comercializará como: Diesel Liviano Grado 2D (S 5000) y Diesel Liviano Grado 2 D (S 500) el mercado doméstico.

NOTA 2: A partir del mes de abril de 2013, el precio del combustible que era comercializado en galones pasa a comercializarse en litros

En octubre de 2015 la gasolina de 91 octanos, 95 octanos y el diésel bajo en azufre presentaban precios promedios de B/.0.66, B/.0.71 y B/.0.58, respectivamente. En octubre de 2016 costaban B/.0.68, B/.0.72 y B/.0.59, lo que representa un aumento de 3.03%, 1.41% y 1.72%, correspondientemente para cada tipo de hidrocarburo.



La gráfica anterior refleja la tendencia a la baja (precio por litro inferiores a B/.1.00) que han tenido los combustibles líquidos en los últimos años, en este caso desde octubre de 2014 hasta octubre de 2016, al cierre de esta edición.

**• Innovación en el Mercado de Mariscos al Servicio de los Consumidores**

El derecho a la información es básico y fundamental para los consumidores. Consiste en que los precios, la publicidad, el etiquetado, los instructivos, las garantías, y en general, toda la información de los bienes y servicios que les ofrezcan debe ser oportuna, completa, clara y veraz, de manera que puedan elegir qué comprar, con pleno conocimiento.

Consciente de lo anterior, el Departamento de Información de Precios y Verificación, DIPREV, realiza monitoreos de precios en diversos mercados con la finalidad de reducir la asimetría de información entre los consumidores y los agentes económicos que ofrecen sus productos y servicios. Para modernizar esta tarea, surge la idea de reemplazar los antiguos tableros de precios que instalábamos en el Mercado de Mariscos, por televisores Smart TV y realizar las encuestas mediante teléfonos inteligentes que envían la información de

precios recopilada en tiempo real a nuestra página web, así como la proyección de los resultados se mostraba en dichos televisores en el lugar de los hechos. Adicional, se podía apreciar el “twitter” institucional en un recuadro, en una esquina de las pantallas con datos de interés para todos los usuarios y, por último, pero no menos importante, la incorporación de un código QR, mediante el cual los consumidores pudieron escanear los resultados de la encuesta, directamente de la pantalla con sus celulares inteligentes y así llevarse la información completa de forma rápida y eficaz. Para esto sólo tenían que instalar una aplicación QR code reader en sus equipos móviles. La inclusión de software que leen códigos QR en teléfonos móviles ha permitido nuevos usos orientados al consumidor, que se manifiestan en comodidades como el dejar de tener que introducir datos de forma manual en los teléfonos. Cabe señalar que este proyecto se realizó con el apoyo del Departamento de Informática de la institución.



Un Consumidor Informado  
Tiene Poder

ACODECO

MENU

Actualización: 2016-08-31 08:48:49.457

PRODUCTO	PRECIO MAX.	PRECIO MIN.	BANCO # (PR. MIN.)
Camarón de Cultivo Chico	4.00	3.50	#09 - #41 - #69 -
Camarón de Cultivo Mediano	4.50	4.00	#25 - #32 - #33 - #69 -
Calamares	2.50	2.50	#33
Calamares Limpios	3.50	3.00	#08
Tentáculos de Calamares	2.50	2.00	#25
Anillos de Calamares	4.50	4.00	#31
Almejas Limpias	4.00	4.00	#08 - #09 - #15 - #24 - #31 - #69 -



Imagen de cómo se muestran los precios en los celulares

Está comprobado que este tipo de acciones fomenta la competencia entre los actores del mercado al permitir la comparación de productos similares u homogéneos para que los consumidores manejen los datos como una importante herramienta para la toma de la mejor decisión de consumo al momento de adquirir cualquier producto o servicio.

Un análisis económico muy utilizado es lo que denominamos Coeficiente de elasticidad-precio de la demanda, que mide la amplitud de la variación de una variable cuando varía otra variable de la que depende. Este concepto se aplica a las curvas de demanda y de oferta para medir la variación de la cantidad demandada u ofertada a raíz de variaciones de las variables que las determinan. Los resultados de este análisis nos ayudan a identificar el tipo de demanda de un bien o servicio (unitaria, elástica e inelástica), pero para un consumidor, administrador(a) del hogar, lo importante es conocer los factores que determinan que una demanda sea elástica o inelástica, entre los que podemos mencionar:

- Bien necesario versus bien de lujo.
- Existencia o no de bienes sustitutivos cercanos.
- Horizonte temporal (alza de precios de pescado en temporada de cuaresma).





**PRECIO AL CONSUMIDOR DE ALGUNOS MARISCOS OBTENIDOS DURANTE EN OPERATIVO DE TEMPORADA DE CUARESMA EN EL MERCADO DEL MARISCO**

Actualización:	12-feb-16		18-mar-16		24-mar-16		# DE BANCO	VARIACION Px Min 24 vs 18 marz0	
	PRECIO MAX.	PRECIO MIN.	PRECIO MAX.	PRECIO MIN.	PRECIO MAX.	PRECIO MIN.		B/.	%
<b>MARISCOS (Precio en B/. Por Libra)</b>									
	3.50	3.00	3.50	3.00	4.00	3.50	9-41-69	0.50	16.67
Camarón de Cultivo Chico									
Camarón de Cultivo Mediano	4.00	4.00	4.00	4.00	4.50	4.00	25-32-33-69	0.00	0.00
Camarón de Cultivo Grande	5.00	5.00	-	-				NA	NA
Calamares	3.00	2.50	3.00	2.00	2.50	2.50	8-33	0.50	25.00
Calamares Limpios	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	15	0.00	0.00
Tentáculos de Calamares	2.50	2.00	2.50	2.00	2.50	2.00	25	0.00	0.00
Tubo de Calamares	3.75	3.75	4.00	4.00				NA	NA
Anillos de Calamares	4.50	4.00	4.00	4.00	4.50	4.00	31	0.00	0.00
Almejas Limpias	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	8-9-15-31-69	0.00	0.00
Almejas en Concha	2.00	2.00	2.00	1.75	2.50	1.75	32	0.00	0.00
Pulpo Entero Nacional	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	8-50	0.00	0.00
Pulpo Picado Tentaculo	3.50	3.50	3.50	3.00	3.50	3.00	8	0.00	0.00
Tentáculo de Pulpo	2.50	2.50						NA	NA
Camarón Rojo Limpio 1 lb	7.75	7.75		-	8.00	6.50	9	NA	NA
Camarón Rojo Cola o sin cabeza 1 lb	6.00	6.00	6.50	6.00	7.00	7.00		1.00	16.67
Camarón Tití Limpio 1 lb	5.50	5.50	5.00	4.00	5.00	5.00		1.00	25.00
Langostinos Medianos	8.00	8.00		-				NA	NA
Langostinos Grandes	9.00	9.00	8.50	8.00	9.50	8.50		0.50	6.25
Cola de Langostinos Chicos	7.00	7.00						NA	NA
Cola de Langostinos Grandes	10.00	9.50	10.00	10.00	13.00	9.00		-1.00	-10.00
Langosta del Atlántico - Grande	8.50	8.50		-				NA	NA
Cola de Langostas del Atlántico - Grande	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	50	0.00	0.00
Concha Negra	3.75	3.75	4.00	3.50	4.00	4.00	32	0.50	14.29
Mejillones	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	32	0.00	0.00
Ostiones			3.00	2.00	2.50	2.50	31	0.50	25.00
Mixto (Mariscos mixtos)	2.50	2.50	2.50	2.50	2.50	2.50	8-9-15-31-32-33-34-36-69	0.00	0.00
Longorón	4.00	4.00						NA	NA
Caravalí	5.75	5.75	6.50	6.00				NA	NA

147

28

Suben	7	25.0%
Bajan	1	3.6%
Igual	11	39.3%
No aplican	9	32.1%

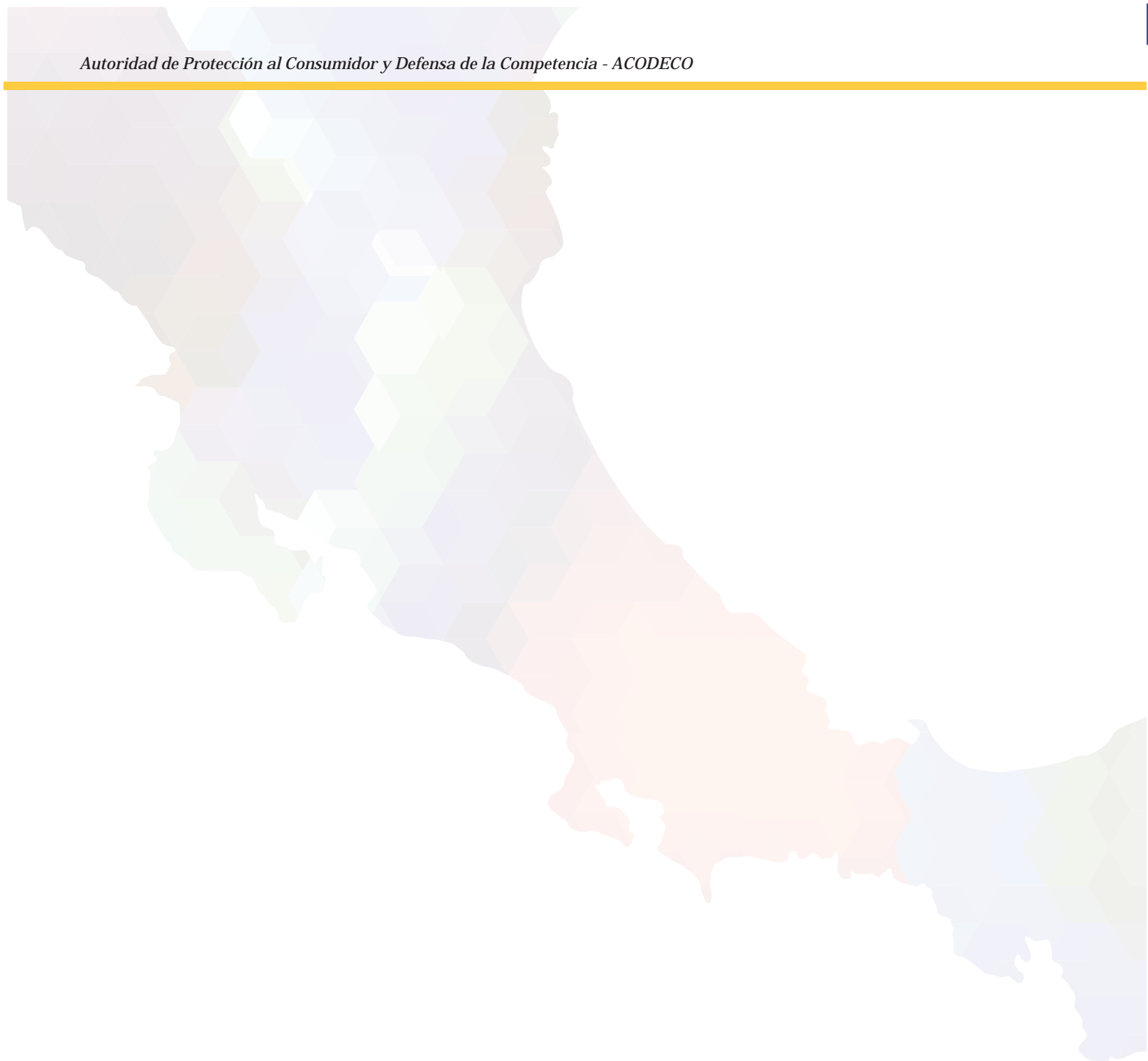
Fuente: ACODECO







Oficina de  
Asesoría Legal



## VI. OFICINA DE ASESORÍA LEGAL

Asesoría Legal es la unidad responsable de brindar el soporte requerido para la gestión institucional en sus distintos procesos, en el marco del ámbito normativo general que regula a ACODECO como entidad pública y en específico de acuerdo a las funciones definidas en la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007.

El equipo legal brinda orientación jurídica a todo aquel ciudadano que lo requiera, más no asesoría para iniciar o continuar procesos ante órganos jurisdiccionales o administrativos.

### • **Objetivo**

Fortalecer los aspectos legales de ACODECO por medio de la ejecución coordinada de estudios, análisis e investigaciones de las normativas legales vigentes, tales como leyes, decretos, acuerdos, resoluciones, proyectos y anteproyectos de leyes, de operaciones de tipo comercial en el ámbito nacional e internacional a fin de emitir recomendaciones legales con relación a la libre competencia, prácticas monopolísticas y protección al consumidor.

Coadyuvar en la efectiva actuación del Despacho del Administrador y de todos los niveles de la organización, mediante la asistencia jurídica de tipo administrativo con capacidad de ajuste a las condiciones institucionales que surjan durante los procesos de aplicación de la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007, sus efectos sobre la adecuada imagen de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

### • **Autoridad Funcional**

Ejerce autoridad técnica asesora hacia todas las unidades administrativas de la institución en lo relacionado a aspectos legales varios, tanto de la aplicación de la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007, así como consultas en materia de tipo laboral, administrativo entre otros.

151

### • **Funciones Específicas**

- » Asesorar al Administrador General, sobre la correcta interpretación y aplicación de las normas contenidas en la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007. Así como la relación de dicha norma con el resto de las disposiciones legales que constituyen el ordenamiento jurídico.
- » Representar a la Institución a solicitud del Administrador General en aspectos legales que le sean delegados.
- » Revisar todos los documentos y operaciones que requieran un pronunciamiento jurídico de la institución.
- » Analizar y opinar sobre los ante proyectos de leyes que se discuten en la Asamblea de Diputados u otros que afecten o tengan relación con los fines institucionales.
- » Participar en las Comisiones y discusiones que se den en la Asamblea de Diputados sobre los distintos temas legales de interés para la Institución.
- » Elaborar proyecto de acuerdos y resoluciones con relación a las investigaciones realizadas.
- » Brindar asesoría técnica al Administrador General, Directores Nacionales y a la Oficina Institucional de Recursos Humanos en materia de conflictos laborales individuales, así como cualquier consulta de índole laboral que surja de las relaciones entre servidores públicos y la institución.
- » Absolver consultas realizadas por agentes económicos, consumidores, particulares o entes de gobierno en general con respecto a los temas contenidos en la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007 y que sean de la competencia de la Autoridad.
- » Brindar apoyo legal a otras direcciones sobre, el análisis jurídico necesario para la apertura de procesos sancionatorios, en la redacción de la normativa interna y el adecuado desempeño de sus funciones.



## A. ACCIONES DELEGADAS POR EL ADMINISTRADOR

- **En temas de protección al consumidor y defensa de la competencia en diferentes entidades gubernamentales de la República de Panamá**

ACODECO se hace presente en todo lo que tiene 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 seminarios, reuniones de seguimiento y atención a consumidores y usuarios del sistema; La revisión de todos los temas relacionados con la Dirección de Libre Competencia y Dirección de Protección al Consumidor, prolijamiento de anteproyectos de ley, discusiones de proyectos de ley en primer y segundo debate, como ejemplos más relevantes podemos mencionar:

- » Participación en el Seminario de la Dirección General de Carrera Administrativa sobre “Generalidades del Sistema Penal Acusatorio”
- » Participación en la “Capacitación Técnica sobre manejo legislativo para Asesores Legales y Enlaces” dictado por la Dirección Técnica de la Asamblea Legislativa
- » Asistencia a invitación por parte de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información para participar en la “Consulta Abierta al Proyecto de Ley de Protección de Datos de Carácter Personal”
- » Participación en reunión de la Comisión de Comercio para la revisión del Proyecto de Ley N° 150 “que protege al consumidor y le brinda garantía de cobertura, a través de empresas automotriz”
- » Participación en la discusión en Primer Debate del Proyecto de Ley 191 “que adiciona el artículo 36-a a la ley 45 de 2007, que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia y dicta otra disposición”
- » Participación en la Comisión de Asuntos Agropecuarios en la discusión del Proyecto de Ley 203 “que amplía las funciones del Instituto de Mercadeo Agropecuario relativas a la defensa del productor y la producción agropecuaria nacional”
- » Asistencia a las actividades llevadas a cabo por la ACODECO en las ferias de Azuero, Boquete y Soná

152

## B. 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 ocho (8) 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 2016. Las asociaciones de consumidores que solicitaron la transferencia de fondos fueron: La Unión Nacional de Consumidores y Usuarios de la República de Panamá (UNCUREPA), El Instituto Panameño de Derecho de Consumidores y Usuarios (IPADECU) y el Instituto de Estudios y Defensa del Consumidor (INDECON), y que una vez cumplida con la documentación requerida por la Autoridad.

Estos recursos son relevantes para los consumidores, 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.

### C. PARTICIPACIÓN DE ASESORÍA LEGAL EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La Oficina de Asesoría Legal ha participado activamente ante los medios de comunicación en la divulgación de la Ley N° 34 de 2016 “Que modifica y adiciona disposiciones a la Ley 45 de 2007, sobre protección al consumidor y defensa de la competencia”, la cual fue promulgada en la Gaceta Oficial N° 28088-A de 3 de agosto de 2016, en medios de comunicación, tales como: Telemetro, TVN y NexTV; confeccionando artículos para el periódico la Estrella de Panamá, como por ejemplo “Consejos para comprar una vivienda”; “Selección de escuelas, una responsabilidad”, aportando escritos a la Revista Vigilante. Estas participaciones también incluyen las charlas internas o inducciones y exposiciones en otras entidades públicas y privadas sobre temas de Protección al Consumidor y de Defensa de la Competencia y asociaciones tanto empresariales como de consumidores.

### D. PARTICIPACIÓN DE ASESORÍA LEGAL EN LA SANCIÓN POR PARTE DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA SOBRE EL PROYECTO DE LEY 150 “QUE PROTEGE AL CONSUMIDOR Y LE BRINDA GARANTÍA DE COBERTURA, A TRAVÉS DE EMPRESAS AUTOMOTRIZ”



Elias Elias Cabrera, Rosa Isabel Recarey, Oscar García Cardoze, HD Yanibel Abrego, HD Rubén de Leon, Presidente de la Asamblea Nacional y HD Quibian Panay, Presidente de la Comisión de Comercio y Asuntos Económicos.  
Fotografía Asamblea Nacional

Al inicio del año 2016, la Dirección de Asesoría Legal participo de forma activa en las sesiones de la Asamblea Legislativa relacionadas al Proyecto de Ley 150 “Que protege al consumidor y le brinda garantía de cobertura, a través de empresas automotriz”, luego de amplias discusiones y consensos, el Pleno de la Asamblea aprobó el Proyecto de Ley en Tercer Debate.

### E. CELEBRACIÓN DEL DÍA DEL ABOGADO

El 9 de agosto de 2016, en conmemoración del “Día del Abogado” la Oficina de Asesoría Legal agasajó a todos los profesionales del derecho que forman parte de la familia ACODECO. Como todos los años, el evento estuvo acompañado de una charla de interés para estos profesionales que día a día realizan labores en pro de los consumidores.

En esta oportunidad, nos acompañó el Procurador de la Administración, Rigoberto González Montenegro, quien realizo un recuento muy interesante sobre sus experiencias como servidor público, la importancia de tomar decisiones apegados a la ley y a la ética personal y profesional. Los asistentes disfrutaron de la amena disertación del destacado Jurista.



Entrega de reconocimiento al Señor Procurador Rigoberto González Montenegro

## F. ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN DIARIA

154

En el curso de las gestiones diarias, la Oficina de Asesoría Legal tiene varias funciones, unas que por su continuidad y cotidianeidad pueden reflejarse 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 verificación de leyes en Gaceta Oficial y seguimiento a los temas relacionados a la Institución en la Asamblea Nacional; la revisión de contratos de agentes económicos y de promotoras inmobiliarias; la compilación de las sentencias de los Tribunales de Comercio y de Sala Tercera que tienen que ver con demandas interpuestas contra la ACODECO, dando seguimiento al curso procesal de las carpetas judiciales y participando de manera activa mediante en aquellos casos en donde la institución se constituye en parte, actuando en defensa de los intereses de la Entidad, presentando los informes de conducta correspondiente y atendiendo a las diferentes solicitudes elevadas por las autoridades jurisdiccionales en fiel apego al cumplimiento de las leyes de la República de Panamá.

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, entre otras actuaciones. Adjuntamos cuadro estadístico que refleja esta actuación en cifras:

ACTIVIDADES EN ASESORÍA LEGAL  
SEDE CENTRAL  
PERIODO: NOVIEMBRE 2015 -OCTUBRE 2016

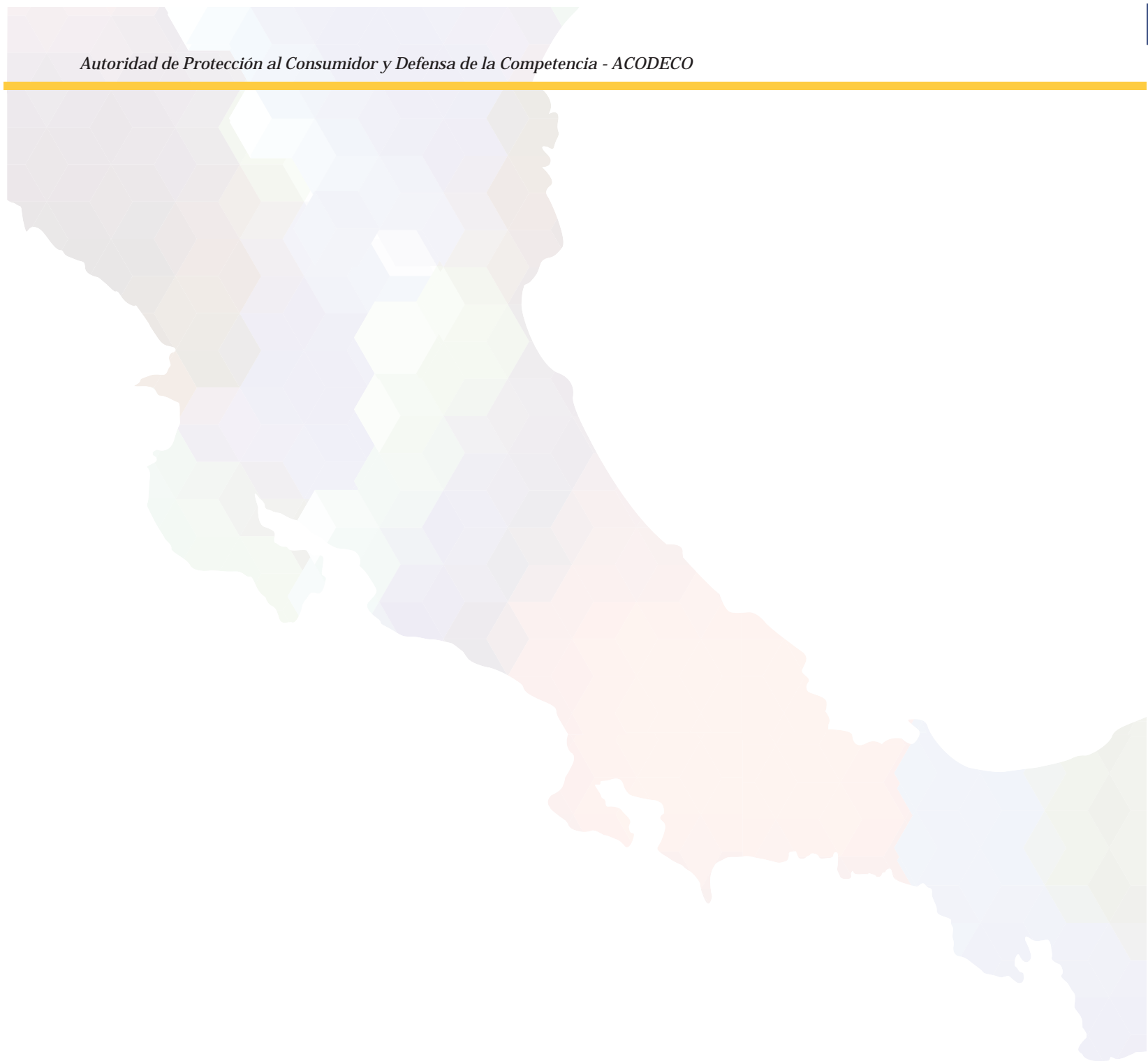
DETALLES	2015		2016										TOTAL
	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	
Consultas escritas	8	0	3	4	3	3	4	0	5	7	5	3	45
Consultas telefónicas	17	12	16	12	31	25	28	26	20	23	20	15	245
Consultas vía e-mail	2	1	3	2	4	1	1	2	1	1	1	2	21
Consultas personales	3	2	8	5	6	7	5	4	7	6	7	4	64
Contratos	2	0	1	4	4	0	2	3	2	1	1	3	23
Informe de conducta	2	0	1	2	0	1	1	2	1	0	0	1	11
Expedientes de Defensoría de Oficio	4	3	7	3	10	18	3	4	11	6	5	8	82
Resoluciones	1	2	0	1	4	1	3	4	1	6	0	4	27
Misiones Oficiales	0	0	2	7	6	5	5	4	3	6	5	6	49

Fuente: ACODECO



Otras Actividades de  
A c o d e c o





## VII. ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

### A. SECRETARÍA GENERAL

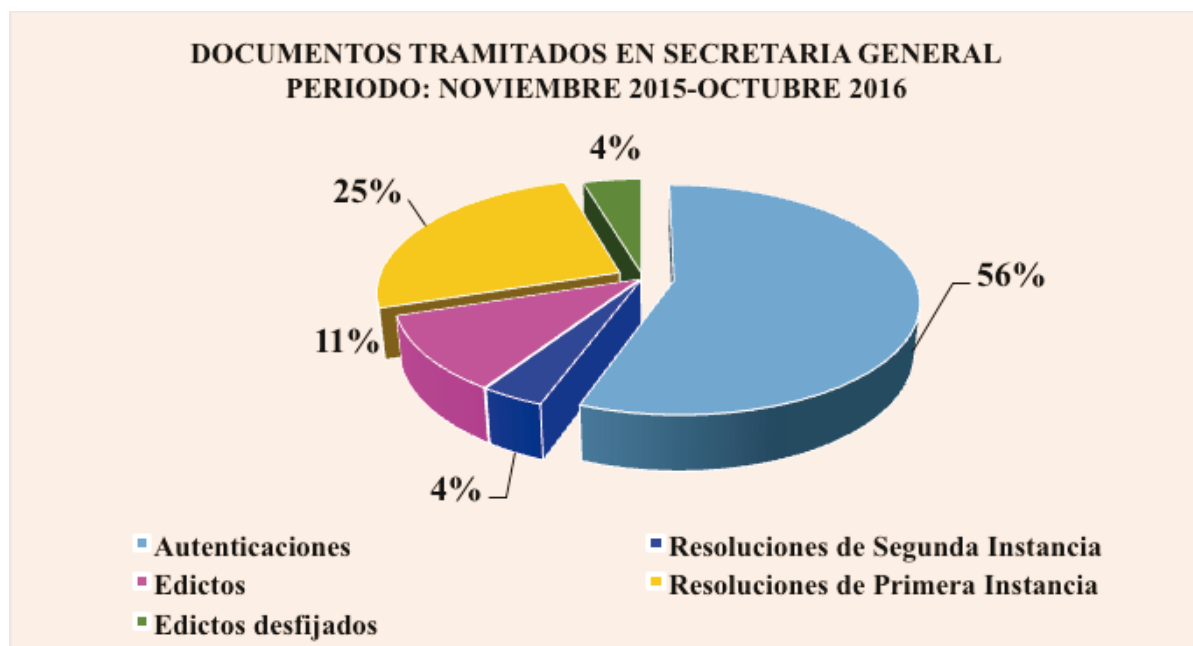
Trabaja en estrecha colaboración con el Administrador, las Direcciones y Departamentos de la institución en la planeación y ejecución de su gestión, para el logro de las metas institucionales. Entre sus funciones específicas están:

- » Mantener y promover las relaciones de tipo interno y externo necesarias para la buena marcha de la Autoridad.
- » Firmar y autenticar los documentos autorizados por el Administrador, relacionados con el manejo administrativo de la institución.
- » Participar en las reuniones y comisiones que le asigne el Administrador, en asuntos técnicos, administrativos y funcionales.
- » Autenticar las copias de los documentos que se requieran.
- » Refrendar las resoluciones proferidas por la Dirección Nacional de Libre Competencia.
- » Refrendar las resoluciones dictadas en primera y segunda instancia, dentro de los procesos de competencia de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor.
- » Firmar los edictos de notificación y mantener un archivo actualizado de los mismos.
- » Realizar las otras funciones que le asigne el Administrador para el cumplimiento de los fines de la institución.

#### DOCUMENTOS TRAMITADOS EN SECRETARIA GENERAL PERIODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016

DOCUMENTOS	CANTIDAD
Autenticaciones	24,789
Resoluciones de Segunda Instancia	1,596
Edictos	4,779
Resoluciones de Primera Instancia	11,335
Edictos desfijados	2,034
<b>TOTAL</b>	<b>44,533</b>

Fuente: ACODECO



## B. JUZGADO EJECUTOR

### • Base Legal

Se encuentra regulado bajo el amparo de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, específicamente en su Artículo 86, numeral 17 y Artículo 107.

El Juzgado Ejecutor forma parte integral de la estructura organizacional de la ACODECO y este se encarga de ejercer la jurisdicción coactiva, sobre las multas impuestas a los agentes económicos que han incurrido en violaciones a 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 ejecutoria de la resolución que impuso la multa o la sanción correspondiente. Este ejercicio coactivo se rige bajo el procedimiento de las normas establecidas en el Código Judicial, correspondientes a los procesos coactivos de oficinas estatales.

### • Logros más significativos del Juzgado Ejecutor:

Podemos destacar que en el periodo comprendido de noviembre 2015 a octubre de 2016, se recaudó la suma de B/.799,299.75

Por otro lado, en lo que va de los meses de enero a octubre de 2016, han ingresado al Juzgado Ejecutor un total de 1,758 expedientes.

158

Se ha mantenido la dinámica del Juzgado Ejecutor seguimos realizando giras a las oficinas regionales de todo el país a revisar el status de nuestros expedientes, operativos de notificación masiva con el fin de evacuar la mayor cantidad de expedientes que ingresan al Despacho de igual forma, se ha continuado con los secuestros de cuentas bancarias, embargos bancarios y secuestro de vehículos.

### EXPEDIENTES INGRESADOS Y RECAUDACIÓN

#### NACIONAL

PERIODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016

AÑO	CANTIDAD DE EXPEDIENTES	MONTO (B/.)
2015 (nov - dic)	124	158,201.57
2016	1,758	641,098.18
<b>TOTAL</b>	<b>1,882</b>	<b>799,299.75</b>

Fuente: ACODECO

### CUADRO DE SECUESTROS POR EL JUZGADO EJECUTOR

#### NACIONAL

PERIODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016

DETALLES	CANTIDAD DE SECUESTROS	MONTO (B/.)
Cuentas bancarias	559	247,720.39
Embargos bancarios	253	9,075.00

Fuente: ACODECO

**PARTICIPACIÓN DE LAS OFICINAS REGIONALES EN LAS RECAUDACIONES DEL  
JUZGADO EJECUTOR  
NACIONAL**

**PERIODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**

SEDE	MONTO ( EN B./)	APORTE PORCENTUAL (%)
Central	550,285.19	55
Regional	249,014.56	45
<b>TOTAL</b>	<b>799,299.75</b>	<b>100</b>

Fuente: ACODECO



Personal del juzgado ejecutor en operativo de notificaciones



## C. UNIDAD 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.

### • Inversiones:

De noviembre 2015 hasta julio 2016 el monto de inversión, es B/ 658,971.79

**Digitalización de Documentos:** Con el proyecto terminado se logra tener los expedientes cerrados de forma digital de 2011 a abril 2016, de los departamentos de Investigaciones, Decisiones y Conciliación. Lo cual mejora el tiempo de respuesta a la hora de consultar un expediente. De igual forma el proyecto abarcó la mejora del departamento de archivos.

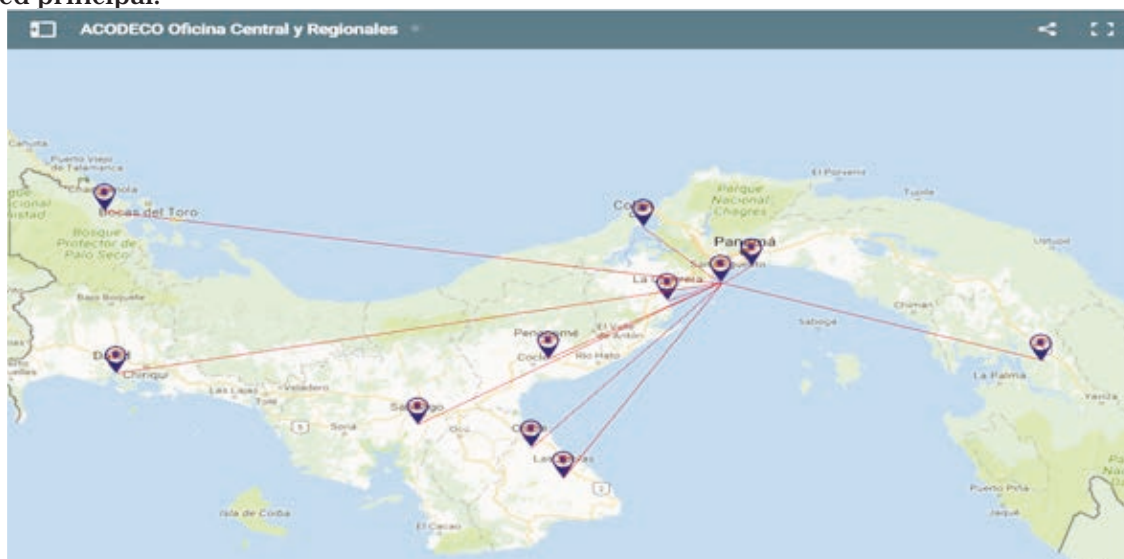
### • Integración de Telefonía:

ACODECO realizó la integración de las oficinas regionales a la central telefónica de la sede principal por medio de telefonía IP. La telefonía IP es la telefonía que establece las comunicaciones a través de Internet. Para enviar la voz se utiliza el protocolo de Internet (de ahí las siglas IP). Los operadores de telefonía IP están interconectados a la red telefónica pública, que es el lugar dónde están en contacto todos los operadores y que hace posible que puedas llamar con tu teléfono a un usuario de otra compañía marcando su número de teléfono.

160

Esta fue una inversión relativamente baja con los beneficios que se han obtenido en la disminución de las llamadas nacionales.

- » Entre los principales beneficios que ha ofrecido la implementación de la telefonía IP podemos mencionar:
- » Los funcionarios pueden comunicarse con los usuarios a números celulares de manera más rápida, ya que anteriormente no contábamos con esta herramienta
- » Se reduce se el costo ya que es más económico
- » Permite conferencia entre personal de la regional
- » Se agilizan las llamadas mejorando el tiempo de respuesta a las solicitudes ya que no se satura la red principal.



• **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, Almacén. Centro de llamadas, Juzgado Ejecutor, Tesorería y Compras. Despacho superior, segunda instancia.

• **Base de datos Ideati:**

Sistema encargado del trámite y manejo digital, es decir, al manejo a través del sistema y no de forma manual como se venía efectuando. Capturando los datos en la aplicación. Estos expedientes son de los Departamentos de Investigación, 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. Para abril 2016, se implementó en todas las regionales a excepción de Darién

• **Nuevo sistema de cobros:**

Se ha diseñado una aplicación denominada “Sistema de Cobros”, que es una herramienta interactiva que los usuarios pueden utilizar ingresando a través de un navegador. Se inició con la captura de las boletas de Control de Precios en la Sede Central desde el mes de marzo 2016, las oficinas regionales se integraron a excepción de Darién desde julio 2016.

Consta hasta el momento de dos módulos:

1. **Control de Precios:** En el cual se registran las visitas y boletas que se efectúan a diario por parte de los verificadores de dicho departamento.
2. **Tesorería:** El cual captura los datos de los pagos que se realizan a estas boletas en caso de llegar a imponerse. También se captan datos del número del depósito que se realiza al banco.

Con esta aplicación se mantiene una base de datos actualizada de los agentes económicos que se visitan, y una estadística que permite conocer el monto de las multas y la captura del número de depósito que se efectúa en el Banco Nacional, correspondiente a los cobros que se realizan a diario.

El módulo Control de Precios tiene un “Historial de Capturas” que puede ofrecer información por regional y rangos de fechas, de cuantas boletas fueron captadas y el monto a que asciende el total de estas multas impuestas. Además de un desglose del negocio, con especificaciones del mismo.

En el caso del módulo de Tesorería el “Historial de Cobros” muestra información acerca del monto cobrado en una fecha determinada a solicitud del usuario.



• **Página web:**

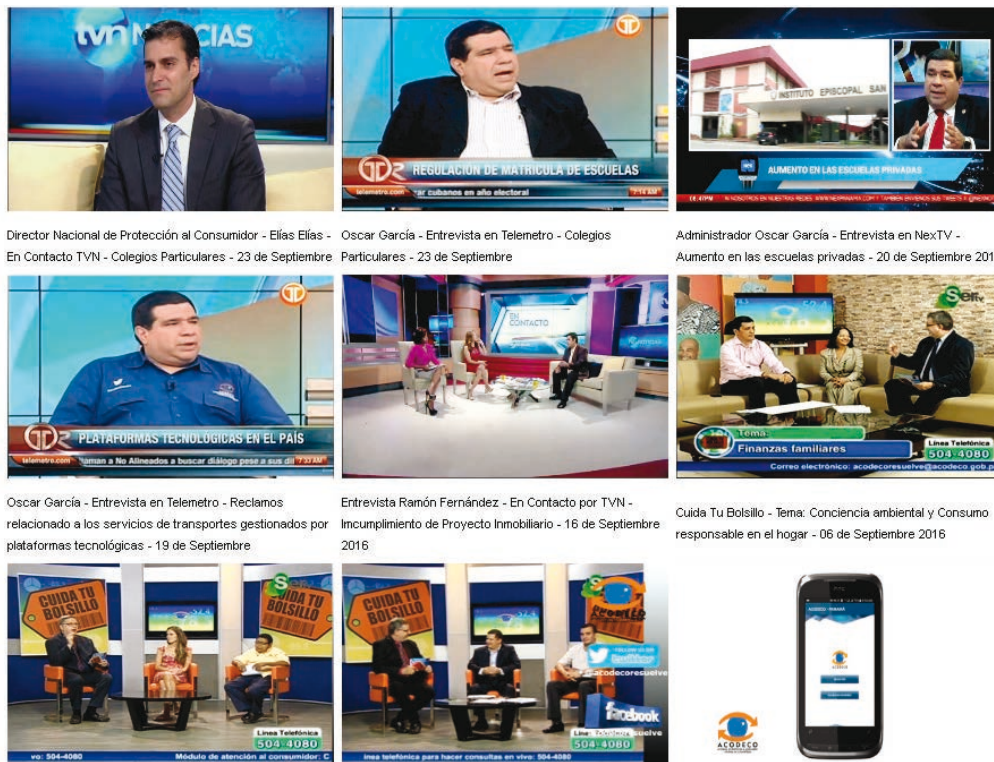
- » En el periodo de noviembre 2015 a octubre 2016 tuvimos 403,083 visitas a nuestro sitio web, de las cuales 206,441 fueron nuevas visitas. Las secciones más visitadas son Conócenos, Leyes y Normativas, Proyectos Inmobiliarios, Regionales y Formulario de Quejas.
- » Nuestro sitio web ha tenido visitas, además de Panamá, usuarios de los siguientes países, Estados Unidos, Rusia, México, Venezuela entre otros

• **Actualización de la página web:**

Entre las secciones con nuevos formatos, está la de Análisis de Aumento del Costo de Materiales (ver imagen). En este sitio podrá encontrar todo lo referente al tema de materiales de construcción.



» También se cuenta con una sección de Multimedia, donde encontrará los videos de programas con la participación de funcionarios de ACODECO.



» Contamos con la sección del Programa de Clemencia, en donde puede encontrar todo lo relacionado al tema.

INICIO CONÓCENOS NUESTRA LABOR NORMATIVA PUBLICACIONES ESTADÍSTICAS FALLOS Y SANCIONES TRANSPARENCIA

Preguntas Frecuentes - Programa de Clemencia en Panamá



-  [Formulario de Solicitud](#)
-  [Guía del Programa de beneficio de dispensación o disminución de sanciones.](#)
-  [Ver video de Clemencia](#)

**¿Qué es el Programa de Clemencia?**  
 \* Es un programa que ofrece el beneficio de dispensar o disminuir el pago de la multa o sanción, al primer agente económico que aporte elementos de prueba, que denoten su participación en una presunta práctica monopolística absoluta y que sirvan de base para que, eventualmente, ACODECO pueda accionar y demandar la práctica anticompetitiva ante los tribunales especializados de comercio, siempre que el agente económico no sea el líder del mercado y no sea el instigador de la práctica.


**¿Qué ley regula el Programa de Clemencia?**  
 \* El programa de Clemencia está contemplado en el artículo 104, de la ley 45 de 31 de octubre de 2007, "Que dicta normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia"  
 \* El Decreto Ejecutivo No. 8-A de 22 de enero de 2009, artículo 31, que trata sobre beneficio de reducción de sanciones.  
 \* Resolución No. A-064-15 de 10 de julio de 2015 que aprueba la Guía del Programa de Beneficios de Dispensación o Disminución de Sanciones (Clemencia).

• **Utilidad para los consumidores:**

La página web le permite buscar un medicamento por marca y ver los precios desde el de menor costo hasta el más oneroso y el precio del medicamento genérico esto permitirá al consumidor elegir el que más le conviene según el sector y la provincia.

**Cabamed / Precios**

Seleccione el Medicamento:  Seleccione la Provincia:



**Veraguas**

**Nombre:** Albendazol 200 mg Comprimidos  
**Marca:** Zentel  
**Laboratorio:** GSK  
**Fecha:** September 2016

**MEDICAMENTOS DE REFERENCIA**

PROVINCIA	CORREGIMIENTO	FARMACIA	MARCA	PRECIO
Veraguas	Santiago	Farmacia Elysin No.1	Zentel	1.14
Veraguas	San Antonio	Farmacia Marior	Zentel	1.18
Veraguas	Soná	Farmacia Luisin	Zentel	1.25

**MEDICAMENTOS GENERICOS**

PROVINCIA	CORREGIMIENTO	FARMACIA	MARCA	PRECIO	AHORRO
Veraguas	Santiago	Farmacia Elysin No.1	Genfar	0.57	0.62
Veraguas	San Antonio	Farmacia Marior	Genfar	0.73	0.46
Veraguas	Santiago	Farmacia Elysin No.1	Mk	0.85	0.34
Veraguas	Soná	Farmacia Luisin	Mk	0.88	0.31
Veraguas	San Antonio	Farmacia Marior	Mk	0.88	0.31

*El ahorro es calculado en base al precio promedio de los productos de referencia (B/. 1.19)*



### • **Administración de Redes:**

La Unidad de Informática es la responsable de brindar mantenimiento a la red de informática de la entidad, asegurando una mejor comunicación a nivel interno. Actualmente contamos con 450 usuarios activos del correo institucional.

#### • **Correo interno**

Actualmente contamos con una plataforma de correo con 450 usuarios los cual facilita la comunicación interna de las diferentes unidades administrativa el mismo será migrado a una versión más actualizada y que mejorará la actual plataforma.

#### • **Logros**

Este año hemos alcanzado importantes avances en materia de tecnología, se han realizado inversiones para la modernización de toda la red y los equipos de comunicación de la institución

- » Adquisición de herramientas para mantenimiento de los equipos informáticos.
- » Se instaló el Tarifcador de llamadas de la institución.
- » Aumento en la velocidad de internet lo que facilita la comunicación con nuestros usuarios y entre las sedes regionales
- » Contratación de servicio y dispositivos para la comunicación vpn a nivel nacional
- » Mejoras en los cuartos de servidores
- » En las 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 equipos para revisión y evaluación en el taller de informática).
- » Se instaló nueva central telefónica en la regional de Coclé.
- » Se instalaron relojes de marcación en 9 sedes regionales.

### **D. OFICINA INSTITUCIONAL DE RELACIONES PÚBLICAS**

Todos sabemos que la información es poder, pero ahora está supeditada a la inmediatez en la misma y es la gran diferencia para dar a conocer, casi que en tiempo real y no exclusivamente a los medios de comunicación, sobre las actividades influyen en el manejo de la percepción de la opinión pública, por lo tanto, una de las principales actividades desarrolladas por esta unidad, adscrita al Despacho Superior, es mantener las redes sociales con información veraz, oportuna y de beneficio, incluso brindando orientación más allá de los horarios formales de labor en beneficio de los consumidores. De noviembre de 2015 a octubre de 2016, estas son las principales actividades desarrolladas:

- » La nueva cuenta institucional @acodecoresuelve, empieza a posicionarse a partir de enero 2015 y es la Oficina de Relaciones Públicas la encargada del grupo de cuentas de redes sociales. Twitter (7,232 seguidores), Facebook (11,036 seguidores) y Youtube, a través de la figura de un “community manager” a tiempo completo, con el apoyo de un pequeño grupo que lidera el administrador general personalmente, y que interactúa con los consumidores, informando, orientando, atendiendo quejas y tramitando las denuncias que se presenten a la Unidad de Atención al Consumidor.
- » Monitoreo diario de informaciones relacionadas a las funciones de la institución, mediante las páginas webs, impresos, radiales y televisivos de los medios de comunicación. Diariamente se produce un extracto de noticias para conocimiento del Despacho Superior, el cual es enviado por correo interno a las 6:00 a.m. Posteriormente, se elabora un resumen noticioso que se envía a las demás unidades administrativas, a las 7:00 a.m.
- » Se reinició la transmisión del programa de televisión Cuida Tu Bolsillo, a través de la pantalla de Sertv, a partir del 18 de enero de 2016, luego de ser suspendido el 2 de enero de este año. En la nueva temporada de este programa de orientación y educación al consumidor se incluyó nueva dinámica con reportajes, entrevistas a invitados especiales, entre otros. Un aspecto importante, es que se da la participación tres

veces a la semana a los voceros regionales, quienes informan el acontecer de las respectivas labores en sus respectivas agencias.

- » Durante este período se transmitieron 209 programas de Cuida Tu Bolsillo, donde se desarrollaron diversos tópicos relacionados al consumo, con invitados especialistas en otras actividades de salud, psicología, publicidad, educación, agronomía, entre otras. Así mismo, se atendieron 752 llamadas realizadas en estos programas directamente por los consumidores, para exponer sus comentarios y quejas.
- » “El Consumidor Twittero”, todos los viernes, es un espacio interactivo que da respuesta a las consultas, preguntas o denuncias realizadas a través del popular Twitter.
- » El 25 de agosto se celebró el octavo aniversario del programa educativo de televisión “Cuida Tu Bolsillo” con la participación del director nacional de Protección al Consumidor, Elías Elías, y la asesora legal, Rosa I. Recarey.
- » También, se cuenta con el segmento “Defiende Tu Derecho”, segmento del noticiero matutino de Telemetro Reporta, en el que se participa los martes y jueves, con 62 participaciones.
- » Los comunicados, notas de prensa y boletines, que totalizaron 92, fueron fundamentales para la oportuna divulgación externa de las actividades de la entidad. La principal temática de estos se enfocó en las estadísticas de operativos realizados, cantidad de quejas, comparativos de canasta básica y verificación de control de precios, así como acciones en materia de libre competencia y recomendaciones generales al consumidor, entre otras.
- » Elaboración y distribución de 24 ediciones del boletín quincenal “Hola ACODECO”, donde se destacan las acciones más sobresalientes de la institución en todo el país, así como comentarios y hechos relacionados al recurso humano de las diferentes unidades administrativas y las agencias regionales.
- » Monitoreo diario de 11 páginas web de medios de comunicación social del país para detectar publicaciones relacionadas a las labores institucionales.
- » Elaboración y producción de 144 videos y reportajes para uso del programa de televisión Cuida Tu Bolsillo.
- » Atención personalizada de 122 periodistas de 70 medios de comunicación social, que requirieron entrevistas con directivos e informaciones acerca de la labor institucional.
- » Se dio inicio al plan de mejoramiento de imagen institucional, a las sedes regionales, con nueva rotulación en los letreros y vidrieras.
- » Coordinación de la participación de voceros institucionales en 315 programas de televisión y 290 en programas radiales.



Para mejorar la presentación institucional en ferias y eventos, se adquirió un moderno y móvil stand, el cual es de mucha actualidad y ahorra costos.





Cumpliendo con las nuevas funciones de imagen institucional, se coordinaron y supervisaron los diferentes pabellones que se instalaron en las ferias del país.



Con motivo de la celebración de la Semana de los Derechos del Consumidor, a través del programa de televisión 'Cuida Tu Bolsillo' se sortearon entre los televidentes bolsas con comida a quienes contestaban diferentes preguntas sobre el tema.





‘Cuida Tu Bolsillo’ el programa institucional de televisión, que se transmite por Sertv, está bajo responsabilidad de la Oficina Institucional de Relaciones Públicas.



Durante este período, se renovaron y diseñaron los letreros institucionales y las fachadas de las diferentes agencias de la ACODECO.



Animación de diferentes eventos, que requieren de la presencia de moderadores





Coordinación de la agenda de participación mediática del administrador, Lic. Oscar Garcia Cardoze y demás funcionarios



Recientemente, se recibieron las nuevas toldas para los operativos y actividades institucionales al aire libre. Las mismas se caracterizan por su diseño gráfico y la tarima.



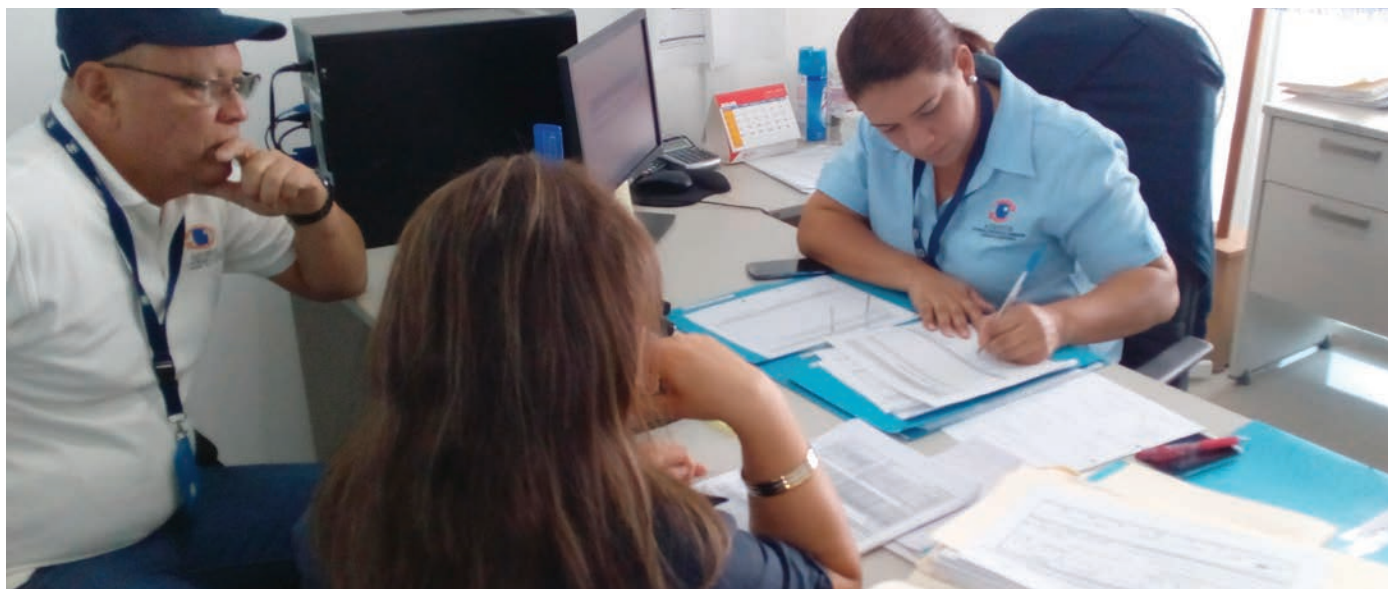
## E. OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

En ACODECO la función de la OIRH está dividida en áreas tales como: Bienestar Laboral, Planilla, Área Técnica, Registro y Control y Capacitación que sirven de apoyo, a la gestión del recurso humano. Para el 2016 se implementó in situ con el apoyo del Área Técnica: la aplicación de la Evaluación del Desempeño y Rendimiento del Servidor Público, en conjunto con la Dirección General de Carrera Administrativa (DIGECA).

### • Área Técnica

El Programa de Evaluación del Desempeño (EDES) se ha desarrollado, a través de las siguientes acciones: Inducción a los jefes de las unidades administrativas, en noviembre de 2015, seguido de talleres para la elaboración de metas (enero, febrero y marzo 2016), confección de portafolio de evidencia (enero y febrero de 2016), a noviembre de 2016 donde se desarrolló la evaluación extraordinaria.

El Área Técnica ha impulsado el programa de evaluación, desde marzo de 2016, con etapas evaluativas tendientes a darle seguimiento al proceso; entre ellas, se encuentran las evaluaciones extraordinarias. En julio de 2016 se ejecutó: la segunda evaluación extraordinaria, la cual cubre aproximadamente a (472) funcionarios; (350) en la sede central y (120), en las Oficinas Regionales. La tercera evaluación extraordinaria, se desarrolló en noviembre 2016. Culminada esta etapa se procederá con la evaluación final, en febrero de 2017.



Cortesía: DIGECA

Larissa Pérez, Administradora de la Regional de Los Santos, aplica evaluación del desempeño a una de sus colaboradoras, bajo la supervisión del licenciado Simón Gálvez, Analista de Recursos Humanos

La Evaluación del Desempeño permite a la OIRH descubrir a los empleados que vienen ejecutando sus tareas y determinar los sectores que reclaman una atención inmediata de los responsables de las capacitaciones.

Para el mes de noviembre se desarrollará la tercera y última evaluación extraordinaria, caracterizadas por sesiones de evaluación sin adjudicar calificación, realizando orientación, control y seguimiento del desempeño del funcionario, acordando acciones para asegurar el desempeño satisfactorio, superar el desempeño deficitario, y para que puedan hacer las correcciones, si fuera necesario.

### • Unidad de Capacitación

Con la creación de la Sección de Capacitación se han reforzado los objetivos destinados al crecimiento personal y profesional de los colaboradores.

ACODECO a través de la OIRH ha impulsado un agresivo plan de capacitación constante a fin de lograr mantener actualizado a los colaboradores en áreas claves como: salud, gestión administrativa y entorno laboral.

**CAPACITACIONES SEGÚN TEMÁTICA OFRECIDAS POR OIRH  
NACIONAL  
PERIODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**

TEMA	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS	CANTIDAD DE CAPACITACIONES	TOTAL DE HORAS DE CAPACITACIÓN
Salud y Bienestar Emocional	153	23	136
Gestión Administrativa	264	53	1,709
Entorno Laboral	107	55	473
<b>TOTAL</b>	<b>524</b>	<b>131</b>	<b>2,318</b>

Fuente: ACODECO

• **Bienestar Laboral**

Para mejorar la calidad de vida de los colaboradores, promover la integración y el buen clima organizacional, la OIRH realiza actividades que se extienden hasta el núcleo familiar, a fin de afianzar el sentido de pertenencia hacia la institución. Igual ejecuta acciones participativas basadas en la promoción y la prevención, a fin de lograr un mejor nivel de salud de los empleados.

170

El Área de Bienestar también busca promover actividades que permitan elevar los niveles de satisfacción, eficiencia, oportunidad y sentido de pertenencia a la entidad.



Shadina Correa Jefa Institucional de Recursos Humanos y Patricia Knaak, Responsable del Área de Capacitación colocan al Administradora General, Oscar García el lazo rojo que identifica la Campaña de Prevención del VIH.

En junio de 2016, la Jefa Institucional de Recursos Humanos, Shadina Correa en representación de ACODECO firmó un Acta de Compromiso para la participación activa en la Campaña de Sensibilización e Información del VIH-SIDA, “Pruebas que salvan vidas”.

Durante ese mes se desarrollaron en la institución jornadas educativas y preventivas por parte de la Fundación PROBIDSIDA. Y la aplicación gratuita de la prueba del VIH, en las oficinas centrales a 69 colaboradores quienes acudieron de forma voluntaria, a la toma de la muestra realizada por personal, del Centro de Salud de Pueblo Nuevo.



La Campaña de Sensibilización se extendió hacia las oficinas regionales con la distribución de volantes y afiches alusivos a este evento, día civil con vestimenta roja, y algunas publicaciones en las redes sociales (Twitter y Facebook), entre otros.



Colaboradores se sumaron a la Campaña de Sensibilización contra el VIH

El Programa de Bienestar incluye entre otros aspectos: temas relacionados con calidad de vida, promoción y prevención de la salud. En materia de prevención, la OIRH organizó una Jornada de Vacunación para los colaboradores de la sede, en los meses de junio y julio del 2016, tras el anuncio de la Caja de Seguro Social y el Ministerio de Salud del incremento de casos de muertes por H1N1, o virus de la Influenza

En esta jornada se logró vacunar a un promedio de 124 colaboradores, en el Centro de Salud de Pueblo Nuevo y en la Policlínica de Betania, como una medida de protección contra el virus más comúnmente conocido como el virus de la gripe humana de temporada.



Personal de SENADIS supervisó los ejercicios prácticos realizados por colaboradores de ACODECO.

Para septiembre de 2016, considerando la importancia de sensibilizar al personal de ACODECO sobre el trato que se debe dispensar a las personas con discapacidad se efectuó una Jornada de Sensibilización en la institución, la misma fue dirigida por la Secretaria Nacional de Discapacidad (SENADIS).

En la jornada se hizo énfasis en las normas legales de protección para estas personas y sus familias y en la necesidad de promover una cultura de igualdad y de cumplimiento de las leyes vigentes, en la República de Panamá.

La actividad se desarrolló con el interés de crear mayor conciencia sobre los derechos, necesidades y oportunidades que tienen las personas con capacidades diferentes, y así justificar las medidas encaminadas a eliminar los obstáculos que se opongan a su plena integración.

Además, se efectuaron eventos y celebraciones, recreación y deportes, donde se da participación a los hijos de los colaboradores como: celebración del Día del Niño, la Secretaria, el Jefe, Día del Padre, como también el de la Etnia Negra, entre otras actividades. En esta última se organizaron concursos y ventas de comidas autóctonas de esta etnia, evento que buscaba resaltar la cultura afro antillana y sus aportes en Panamá.



Hijos de los colaboradores durante su recorrido a la Presidencia de la República

Los hijos de los colaboradores de la ACODECO cuyas edades oscilaban entre los 7 a 11 años efectuaron una gira a la Presidencia de la República como parte de las actividades organizadas por la OIRH, en celebración del Día del Niño y la Niña.

La actividad fue una experiencia educativa e histórica, donde los niños recorrieron los diferentes salones del Palacio de Las Garzas: Amarillo, Los Tamarindos, del Gabinete, y otros, junto a personal de este ministerio que mostró la belleza de los murales que esbozan gráficamente la historia de Panamá, iniciando con la llegada de los españoles, la independencia de Panamá y hermosas alegorías de la mujer ataviada con la pollera.

La gira concluyó en las oficinas centrales o sede de la institución con un mensaje de Vigilín, y un pequeño refrigerio, el cual fue compartido con el Administrador General, Oscar García.

#### • Planilla

La Estructura de Personal a octubre de 2016 refleja 3 colaboradores en estatus de transitorio solamente, no existen especiales producto de que pasaron a estatus de permanente, cabe destacar que dicha estructura está en constante modificación, producto de los nuevos ingresos, personal de baja por renuncia o destitución, cambios de nivel o rango salarial y retiros por leyes especiales.

#### MOVIMIENTOS DE LA ESTRUCTURA DE PERSONAL, SEGÚN ESTATUS NACIONAL PERIODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016

AÑO	SUELDO FIJO	TRANSITORIOS	ESPECIAL ES	TOTAL
2015	485	39	1	525
2016	468	3	0	471

Fuente: ACODECO



En el presente cuadro el número de personas con estatus de transitorio ha ido disminuyendo producto que este grupo de funcionarios está pasando a cubrir posiciones con sueldos fijos.



Familia ACODECO en la Marcha de la Cinta Rosada

En octubre de 2016, un grupo de colaboradores de la ACODECO dirigidos por el Administrador, Oscar García Cardoze participaron de la gran Caminata de Luz de la Cinta Rosada y Celeste. Previo a este evento hubo jornadas de sensibilización que incluyeron: viernes civil con vestimenta rosa, celeste y blanco, confección de murales, y tómbolas de accesorios de la cinta. La Caminata “Celebremos la vida luchando juntos” fue el cierre de las actividades alusivas a este evento impulsado por el Despacho de la Primera Dama para concienciar a la población sobre la importancia de prevenir el cáncer, mediante la realización de exámenes de manera oportuna.

## F. DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

La Dirección de Administración y Finanzas tiene la responsabilidad de coadyuvar al logro de los objetivos institucionales dotando a los diferentes departamentos de los bienes y servicios que requieren para el ejercicio de sus funciones, a través de la administración eficiente y eficaz de los bienes, servicios, recursos presupuestarios y financieros de la ACODECO.

### 1. Departamento de Tesorería

El Departamento de Tesorería es el responsable de llevar los controles y salvaguardia de los valores de la Institución; manejo de la caja menuda, confección de cheques, pagos a proveedores, confección y pago de gastos y viáticos de los funcionarios de la institución, además de la supervisión de las recaudaciones y demás transacciones ejecutadas en las Oficinas Regionales y la Sede Central.

Cada una de las funciones llevadas a cabo por este Departamento, están basadas en los manuales elaborados por la Contraloría General de la República, y en concordancia con los procedimientos de las normas ISO 9001 -2008.

En el siguiente cuadro podemos observar las cifras correspondientes a los montos recaudados por la ACO-DECO, en concepto de multas por infracciones a la Ley 45 de 2007, Ley 81 de 2009, Ley 24 de 2002 y Control de Precios. Estas cifras incluyen la gestión de cobro coactivo del Juzgado Ejecutor.



RECAUDACIÓN DE MULTAS, POR MES, SEGÚN REGIONAL, EN LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

REGIONAL	NACIONAL												TOTAL
	PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016												
	AÑO												
2015		2016										TOTAL	
NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT		
Bocas del Toro	3,937.50	4,351.25	4,149.50	3,611.50	5,192.75	2,945.00	14,562.50	10,896.00	2,727.50	5,970.50	6,442.50	4,975.00	69,761.50
Chiriquí	25,801.25	11,590.50	6,620.01	9,242.50	25,763.75	36,570.00	31,983.50	13,485.00	15,056.50	9,035.00	14,001.50	7,715.00	206,864.51
Coclé	2,624.17	5,365.82	5,290.26	6,871.35	5,618.10	8,112.50	9,494.60	8,120.00	6,996.25	8,522.50	9,398.00	8,674.50	85,088.05
Colón	3,233.75	2,025.00	892.50	1,635.00	4,042.50	2,612.00	5,441.50	7,445.00	5,045.00	12,470.00	3,715.00	5,390.00	53,947.25
Darién	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4,650.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4,650.00
Herrera	3,102.50	2,247.50	2,447.50	2,217.50	6,377.50	3,515.00	5,397.50	4,905.00	1,548.75	4,499.75	5,033.12	7,120.38	48,412.00
Los Santos	4,184.25	3,615.25	4,890.75	3,565.25	3,582.75	1,727.25	5,260.50	3,608.25	3,720.50	10,496.00	7,132.50	6,669.75	58,453.00
Panamá	77,665.30	124,375.28	67,402.45	94,310.14	82,522.33	80,429.23	93,119.28	80,022.82	91,460.40	109,149.13	98,041.33	70,192.00	1,068,689.69
Panamá Este	5,930.00	4,643.75	5,279.00	4,132.75	7,086.50	7,860.00	9,921.50	7,547.50	6,835.00	8,837.50	3,642.50	9,025.50	80,741.50
Panamá Oeste	9,964.00	4,812.50	12,372.50	19,416.00	21,252.50	4,387.50	11,853.00	8,215.00	6,497.00	6,947.50	5,902.50	4,585.00	116,205.00
Veraguas	5,013.75	5,667.50	9,060.00	8,405.25	8,072.50	5,350.50	5,485.50	8,106.75	9,457.25	9,228.00	5,957.25	7,123.25	86,927.50
<b>TOTAL</b>	<b>141,456.47</b>	<b>168,694.35</b>	<b>118,404.47</b>	<b>153,407.24</b>	<b>169,511.18</b>	<b>153,508.98</b>	<b>197,169.38</b>	<b>152,351.32</b>	<b>149,344.15</b>	<b>185,155.88</b>	<b>159,266.20</b>	<b>131,470.38</b>	<b>1,879,740.00</b>

Nota: Cifras no incluyen FEJUPEIN

Fuente: ACODECO

Podemos mencionar que en este periodo se refleja un incremento de multas cobradas en la Oficina Regional de Chiriquí en los meses de marzo, abril y mayo de 2016, el cual se debió a la jornada de notificación masiva que se efectuaron en los 13 distritos de la Provincia de Chiriquí, seguido por la Oficina Regional de Panamá Oeste.

El cuadro anterior contiene el cobro de las multas impuestas por Control de Precio mediante Decreto 165, el cual fue modificado por el Decreto 73 del 6 de julio de 2016, lo cual detallamos a continuación.

RECAUDACIÓN DE MULTAS FEJUPEN, POR MES, SEGÚN REGIONAL, EN LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

NACIONAL

PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016

REGIONAL	2016												TOTAL
	AÑO												
	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	
Bocas del Toro	0.00	50.00	50.00	50.00	50.00	0.00	50.00	200.00	50.00	50.00	350.00	0.00	900.00
Chiriquí	765.00	100.00	250.00	250.00	950.00	800.00	800.00	350.00	455.00	400.00	500.00	100.00	5,720.00
Coelé	50.00	0.00	200.00	200.00	115.00	200.00	150.00	150.00	250.00	100.00	250.00	100.00	1,615.00
Colón	50.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00	200.00
Darién	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	150.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	150.00
Herrera	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	200.00	0.00	0.00	0.00	0.00	300.00
Los Santos	150.00	100.00	50.00	50.00	200.00	0.00	150.00	200.00	0.00	2,000.00	1,100.00	100.00	4,050.00
Panamá	6,750.00	1,120.00	1,850.00	2,000.00	10,800.00	2,100.00	3,650.00	1,525.00	900.00	11,250.00	3,750.00	1,800.00	47,495.00
Panamá Este	0.00	550.00	100.00	250.00	200.00	0.00	350.00	150.00	75.00	0.00	0.00	0.00	1,675.00
Panamá Oeste	0.00	150.00	250.00	100.00	250.00	100.00	150.00	100.00	0.00	180.00	50.00	0.00	1,330.00
Veraguas	0.00	650.00	50.00	50.00	150.00	50.00	50.00	450.00	50.00	50.00	0.00	0.00	1,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>7,765.00</b>	<b>2,720.00</b>	<b>2,550.00</b>	<b>2,950.00</b>	<b>12,815.00</b>	<b>3,250.00</b>	<b>5,600.00</b>	<b>3,375.00</b>	<b>1,780.00</b>	<b>14,030.00</b>	<b>6,000.00</b>	<b>2,100.00</b>	<b>64,935.00</b>

Fuente: ACODECO

Entre otros cobros podemos observar los correspondientes al Fondo de Jubilados y Pensionados (FEJUPEN) por Ley 6, cuyo siguiente cuadro muestra las cifras recaudadas

RECAUDACIÓN DE MULTAS CONTROL DE PRECIO, POR MES, SEGÚN REGIONAL, EN LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

NACIONAL

PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016

REGIONAL	2016												TOTAL
	AÑO												
	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	
Bocas del Toro	1,252.50	1,287.50	642.50	569.00	1,868.50	475.00	1,875.00	1,210.00	400.00	1,882.50	2,550.00	1,820.00	15,832.50
Chiriquí	5,271.25	1,837.50	2,557.50	1,210.00	9,213.75	2,985.00	2,985.00	2,100.00	4,825.00	2,950.00	8,525.00	4,925.00	49,385.50
Coelé	1,033.42	3,298.42	2,934.66	3,560.00	2,166.25	2,205.00	2,790.00	1,890.00	811.25	3,061.25	3,397.50	2,228.75	29,376.50
Colón	1,080.00	525.00	350.00	400.00	1,550.00	1,100.00	3,462.50	4,230.00	4,490.00	9,000.00	3,092.50	4,060.00	33,340.00
Darién	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Herrera	355.00	550.00	215.00	955.00	937.50	650.00	1,530.00	1,910.00	492.50	655.00	320.00	1,840.00	10,410.00
Los Santos	1,110.00	649.50	537.50	1,561.25	1,025.25	1,252.25	2,387.50	518.75	1,047.50	1,726.25	1,475.00	2,293.75	15,584.50
Panamá	11,758.75	9,866.25	9,377.50	15,080.00	17,582.50	21,862.50	16,867.50	21,735.15	24,030.00	25,875.00	33,302.48	19,252.50	226,590.13
Panamá Este	2,675.00	1,398.75	2,729.00	2,977.25	1,057.50	2,867.50	1,752.50	2,280.00	5,500.00	7,597.50	3,250.00	4,933.00	39,018.00
Panamá Oeste	3,136.50	3,237.50	3,397.50	8,220.00	8,282.50	1,450.00	4,667.50	5,400.00	5,790.00	4,002.50	4,130.00	2,850.00	54,564.00
Veraguas	1,414.25	1,200.50	2,720.00	3,380.50	3,566.75	2,882.50	2,551.75	4,173.75	6,440.50	7,495.50	3,706.25	5,582.75	45,115.63
<b>TOTAL</b>	<b>29,086.67</b>	<b>23,850.92</b>	<b>25,461.16</b>	<b>37,913.00</b>	<b>47,250.50</b>	<b>37,729.75</b>	<b>40,869.25</b>	<b>45,447.65</b>	<b>53,826.75</b>	<b>64,245.50</b>	<b>63,748.73</b>	<b>49,785.75</b>	<b>519,215.63</b>

Fuente: ACODECO

## 2. Departamento de Presupuesto

La ejecución presupuestaria del período comprendido de noviembre 2015 a octubre 2016, representa un 81% de lo asignado.

### EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

#### NACIONAL

PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016

DETALLE	NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016	ASIGNACIÓN PRESUPUESTARIA OCTUBRE 2016	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	%	PAGOS
<b>TOTAL</b>	<b>12,540,946.00</b>	<b>9,760,942.00</b>	<b>10,137,565.00</b>	<b>81</b>	<b>9,673,597.00</b>
<b>Funcionamiento</b>	10,811,671.00	9,510,942.00	9,460,743.00	<b>88</b>	9,129,453.00
Servicios Personales	7,060,840.00	5,948,971.00	6,489,480.00	92	6,499,632.00
Servicios No Personales	2,473,276.00	2,355,690.00	2,225,006.00	90	1,744,276.00
Materiales y Suministros	588,483.00	534,078.00	435,978.00	74	377,289.00
Maquinaria y Equipo	210,449.00	201,480.00	107,823.00	51	290,188.00
Transferencia Corrientes	457,623.00	449,723.00	191,956.00	42	207,568.00
Otras Asignaciones Globales	21,000.00	21,000.00	10,500.00	50	10,500.00
<b>Inversión</b>	1,729,275.00	250,000.00	676,822.00	39	544,144.00

Fuente: ACODECO

A la fecha se reformularon los proyectos de inversión, para realizar la realizar la ejecución:

### PRESUPUESTO DE INVERSIONES LEY Y NIVEL DE EJECUCIÓN

#### NACIONAL

AÑOS: 2011 - 2016

AÑOS	PRESUPUESTO LEY	PRESUPUESTO MODIFICADO	PRESUPUESTO ASIGNADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	% EJECUCIÓN
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	0.00	6,780.00	6,780.00	6,778.00	100
2014	14,300.00	14,300.00	14,300.00	12,057.00	84
2015	1,500,000.00	1,479,375.00	1,479,375.00	683,268.00	46
2016	250,000.00	250,000.00	250,000.00	181,477.00	73

Fuente: ACODECO



**PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO LEY Y NIVEL DE EJECUCIÓN**

**NACIONAL**

**AÑOS: 2011 - 2016**

<b>AÑOS</b>	<b>PRESUPUESTO LEY</b>	<b>PRESUPUESTO MODIFICADO</b>	<b>PRESUPUESTO ASIGNADO</b>	<b>PRESUPUESTO EJECUTADO</b>	<b>%</b>
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	8,859,319.00	7,344,785.00	83
2015	10,296,300.00	10,296,300.00	10,296,300.00	8,999,598.00	87
2016	10,755,600.00	10,755,600.00	9,510,942.00	7,927,315.00	83

**Fuente: ACODECO**

La ejecución presupuestaria mantiene los parámetros que nos estableció el Ministerio de Economía y Finanzas a través de la Ley No. 69 del 24 de noviembre de 2015, “Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la Vigencia fiscal 2016”

Desde la creación de la Autoridad de Protección al Consumidor se logró incrementar el presupuesto un 270.98%, es decir, a mayo de 2006 el presupuesto total era de B/.3,915,900.00 y ese mismo año se incrementó a B/.5,410,900.00, un 38% y actualmente el presupuesto de funcionamiento es de B/.10,755,600.00 y el de inversiones B/.250,000.00.

**PRESUPUESTO LEY**

**NACIONAL**

**AÑOS: 2006 - OCTUBRE 2016**

<b>AÑOS</b>	<b>PRESUPUESTO LEY</b>	<b>PRESUPUESTO MODIFICADO</b>	<b>PRESUPUESTO EJECUTADO</b>
2006	3,915,900.00	5,410,900.00	4,798,441.00
2007	5,149,200.00	5,213,830.00	5,015,868.00
2008	5,269,100.00	6,418,430.00	6,101,241.00
2009	6,618,900.00	7,161,406.00	6,706,281.00
2010	7,025,600.00	9,773,550.00	9,476,143.00
2011	9,400,000.00	10,238,816.00	9,868,592.00
2012	10,235,200.00	10,129,322.00	9,824,280.00
2013	10,167,700.00	10,456,600.00	9,847,183.00
2014	10,611,600.00	9,873,556.00	8,871,376.00
2015	11,796,300.00	11,775,675.00	9,682,866.00
2016	11,005,600.00	11,005,600.00	8,111,421.00

**Fuente: ACODECO**

### 3. Departamento de Contabilidad

- » El Departamento de Contabilidad ha desempeñado las siguientes actividades en este período:
- » Análisis y elaboración trimestral de los Estados Financieros de la institución (marzo, junio, septiembre, diciembre).
- » Planificar y programar permanentemente las actividades y tareas del personal del Departamento (vacaciones, tiempos compensatorios, permisos, etc.).
- » Elaboración y verificación mensual de las Conciliaciones Bancarias de los Fondos General, Fondo de Planilla, Fondo de Retención por Secuestro y Fondo de Crédito Pendiente de Reclamos.
- » Registro en el SIAFPA de Reservas de Vigencia Expirada (previa autorización) si se requiere.
- » Registro y Contabilización de Viáticos y Gastos.
- » Registro y Contabilización de Viáticos Internacionales.
- » Registro en el SIAFPA de Depósitos del Banco Nacional de Panamá, realizados por el Departamento de Tesorería a los Fondos de Planilla, Fondo General, Fondo de Retención por Secuestro y Fondo de Crédito Pendiente de Reclamos.
- » Contabilización de Cheques del Fondo General.
- » Anulación y Reemplazo de Cheques de Fondo General, Fondo de Planilla, Fondo de Crédito Pendiente de Reclamos caducados y de vigencia expirada (años anteriores), año actual en el SIAFPA.
- » Contabilización de Gestiones de Cobro (Cuentas Directas, Cuentas de Créditos de pagos parciales).
- » Contabilización de órdenes de compra (Contado y Crédito).
- » Contabilización de Cajas Menudas.
- » Contabilización de Resumen de Ingresos de Multas en el SIAFPA enviadas por el Departamento de Tesorería impuestas a los Agentes Económicos y las Multas de Fejupen por incumplimiento de la Ley 6ta.
- » Registro de pre-compromiso en el SIAFPA de los Contratos de Arrendamiento de Alquiler de locales de las Oficinas Regionales y Contratos de Honorarios.
- » Contabilización del compromiso de Contratos de Servicios, Consultorías; Mantenimiento y Reparación, Publicidad, etc. en el SIAFPA.
- » Elaboración de cuadro para revisión de planillas regulares (quincenales) y registro financiero en el SIAFPA cuando lleguen procesadas por la Contraloría General.
- » Revisión y firma de planillas adicionales de Vacaciones vencidas, XIII mes, días laborados, vacaciones proporcionales, XIII mes proporcional y Adicional de XIII mes de funcionarios nuevos; registro de afectación presupuestaria en el SIAFPA cuando lleguen procesadas por la Contraloría General.
- » Revisión y firma de planilla adicional de Gastos de Representación mensual y registro financiero en el SIAFPA cuando lleguen procesadas por la Contraloría General.
- » Registro de Transferencias Corrientes mensuales del Fondo de Planilla y Fondo General en el SIAFPA previa confirmación Electrónica del MEF.
- » Registro financiero del SIACAP- Fondo Complementario mensual en el SIAFPA.
- » Revisión y Firma de reintegros de ex- funcionarios mensualmente.
- » Registro de Notas Débito y Crédito en el SIAFPA.
- » Registro en el SIAFPA de Depósitos de la clave -34 Fondo de Planilla y clave X25 Retención por Secuestro.
- » Revisión y Elaboración de cuadro de Despacho de Almacén mensual y registro financiero en el SIAFPA.
- » Revisión de Cuadro de Activos Fijos de Bienes Patrimoniales Vs. Contabilidad y registro del Gasto de la Depreciación Mensual en el SIAFPA.
- » Revisión de las Cuentas 101 vs 148 y 619 vs 921.
- » Preparación y revisión mensual de las Cuentas por Pagar de Proveedores y Beneficiario de Viáticos (321, 329) y Cuentas Relacionadas (53,63) y posterior envío de notas a la Dirección Nacional de Contabilidad y SIAFPA del MEF.
- » Imprimir al cierre mensual reportes emitidos por el SIAFPA.
- » Depuración del Sistema SIAFPA de Recepción de Bienes y Servicios.
- »

## LABORES REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

### NACIONAL

PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016

DETALLE	TOTAL
Órdenes de Compra	777
Gestiones de Cobro	886
Cajas Menudas	142
Contabilización de Cheques	4,187
Contabilización de Gastos	880
Contabilización de Viáticos	867
Contabilización de Multas	3,226
Contabilización de Multas Control de Precios	993
<b>TOTAL</b>	<b>11,958</b>

Fuente: ACODECO

#### 4. Departamento de Bienes Patrimoniales

Unidad encargada de realizar el control básico de los bienes patrimoniales que consiste en la toma, registro y actualización de inventarios permanentes, cuyo propósito es contar con información veraz y real entre los registros y el inventario físico; implementando controles efectivos que garanticen su existencia, estado, conservación y su debido uso.

En el periodo de noviembre 2015 a octubre de 2016, se han recibido recepciones por adquisición de bienes (activos fijos y aplicaciones informáticas), por el monto de B/.1,378.159.53

#### DETALLE DE LA ADQUISICIÓN INSTITUCIONAL NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE DE 2016

MES	BIENES NO DESPRECIABLES 055	EQUIPO DE TRANSPORTE 0233	EQUIPO DE OFICINA 0234	MAQUINARIA Y EQUIPO 0235	MUEBLES Y ENSERES 0236	LICENCIAS Y APLICACIONES 0245	OTROS BIENES CULTURALES 0269
Noviembre		275,005.61		12,534.10	2,996.26		
Diciembre	7,399.18		3,274.20	51,576.16	3,696.46		
Enero	7,421.18			37,709.95	29,369.31		
Febrero	160.03	263,718.41	1,755.87	1,459.48	160.50		
Marzo	1,663.95	43,541.41	276.06	18,407.95		12,893.49	
Abril	782.14			3,374.78	975.34		
Mayo	56.23		423.11	17,896.57	1,781.65		
Junio	4,740.72			173,214.09	77,746.25	125,747.07	
Julio	1,164.41	38,987.66		6,462.17	5,454.83	8,988.00	
Agosto	2,251.18		401.25	2,993.86	2,996.00	32,991.49	
Septiembre	592.14			38,071.64	882.25		2,823.09
Octubre	765.05			44,452.12	1,152.38	4,972.50	
<b>TOTAL</b>	<b>26,996.21</b>	<b>621,253.09</b>	<b>6,130.49</b>	<b>408,152.87</b>	<b>127,211.23</b>	<b>185,592.55</b>	<b>2,823.09</b>

Fuente: ACODECO

En este periodo se realizaron donaciones de bienes activos fijos, por valor en libro de B/.2,175.64 a instituciones sin fines de lucro, totalizando la cantidad de 74 bienes.

Se realizaron nuevos inventarios en las 10 oficinas regionales, realizando las Actas de Responsabilidad respectivas y actualizando la Base de Datos de Activos de la institución.

Se realizaron exclusiones del sistema de bienes descartados del registro de existencia de activos fijos.



Se reclasificaron los bienes activos con valor menor de cien balboas, a la cuenta correspondiente de Bienes No Depreciables, y reclasificación de bienes a cuentas correctas.

Con las acciones antes mencionadas, se presentó el Informe Semestral del Inventario de los Activos Fijos de la institución al Ministerio de Economía y Finanzas mostrando una depuración y re-organización importante.

### **5. Departamento de Compras y Proveduría**

Las adquisiciones realizadas por el Departamento de Compras se fundamentan en la Ley No. 22 de 27 de junio de 2006; y el Decreto Ejecutivo No. 366 de 28 de diciembre de 2006, donde se reglamentan y regulan las Contrataciones Públicas y dicta otras disposiciones.

Se realizaron un total de 786 órdenes de compras de contrataciones de bienes y/o servicios, que corresponden al período del 1 de noviembre de 2015 al 30 de octubre de 2016.

Estas contrataciones bienes y/o servicios también han seguido el proceso de compras de esta institución que está certificado bajo la Norma ISO 9001 desde el año 2008.

Es importante que el personal se mantenga actualizado y con tal propósito asistió a las siguientes capacitaciones:

- » Seminario de Elaboración de Cuadros y Gráficos Estadísticos
- » Nuevo Mecanismo de Retención del I.T.B.M.S.
- » Contrataciones Públicas
- » Seminario “Las Compras Menores y la Identificación Oportuna de Riesgos Operativos”

A través del Cuadro No. 1 se muestran las Contrataciones más sobresalientes en el período y en el Cuadro No. 2 se presentan los Arrendamientos de ACODECO para su sede central y oficinas regionales.

**CONTRATACIONES SOBRESALIENTES**

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016**

DESCRIPCIÓN	MONTO (B/.)
Servicio para la Digitalización Indexación Control de Calidad y Carga de Imágenes de los Expedientes de ACODECO a un Sistema de Administración de Documentos Imágenes y Contenido de la Institución	481,500.00
6 vehículos 4 X 4, doble cabina, turbo diesel, manual, 6 velocidades	178,359.16
Pautas para televisora abierta, por cable y causa común	133,993.03
Pautas para TVN y TVMAX	107,112.89
Bus mediano para 32 pasajeros, manual, diesel	85,359.25
Bus motor 3.0L, diesel 92 HP, transmisión manual de 5 velocidades para 16 pasajeros	43,541.41
Un vehículo 4X4 diesel turbo, doble cabina, transmisión automática de 5 velocidades	38,987.66
Bonos de Navidad para ser repartidos a colaboradores de ACODECO	31,605.00
Adquisición de programa monitoreo de redes, con instalación e implementación del sistema	29,999.59
Suministro e instalación de un equipo de monitoreo para el análisis de la veracidad en la publicidad que grabe, capture y edite audio y video 24 horas al día 365 días al año	29,997.45
Suministro e instalación de 4 pantallas planas	29,938.60
Computadoras avanzadas todo en uno	29,875.47
Centro de llamadas para ACODECO, con todos los componentes requeridos, para optimizar los servicios en el Call Center	29,467.40
Adquisición de computadoras de escritorios, computadoras portátiles, mochilas, mouse ópticos y baterías de respaldo	29,227.05
Adquisición de computadoras avanzadas	29,071.90
Servicio de impresión, Revista Vigilante 35, 36, 37 y 38 cuatro ediciones del año 2016, correspondiente a los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre	28,800.00
Servicio de migración de correo interno de ACODECO	26,573.70
Suministro, desinstalación e instalación de un (1) módulo permanente para C.C. Albrook y suministro e instalación de un (1) módulo permanente en C.C. de Westland Mall	25,488.88
Materiales y herramientas para restructuración de conexiones de red y equipos	24,441.76
Mueble completo de estructura metálica de 10 pies X 20 pies, de armado fácil en forma modular, con acabado en acero palido cromado, portatil, debe tener piso de plástico resistente	24,073.93
Suministro e instalación de videos porteros para controles de seguridad	13,965.64
Renovación del servicio de Radio Frecuencia y activación del servicio	9,737.00
Renovación del servicio de Internet para regionales y sede del 1 de enero al 29 de abril de 2016	9,125.48
Licenciamiento y soporte tecnico	8,988.00
Actualización del antivirus de la sede central por un año, protección de servidores y estaciones de trabajo, soporte anual 5 días laborables por 8 horas y Plan de Capacitación para 3 personas por 8 horas	8,839.48
Adquisición de ejemplares de la Memoria 2016, confección e impresión y copias en CD del documento de la Memoria de ACODECO en forma digital	8,239.00
Tres juegos de masas de 1 G y 5 KG	6,497.04
Servicio de hospedaje y salón para el X Congreso Centroamericano de Competencia	5,492.72
Capacitación sobre Proyección de Imagen, Mujer, para las colaboradoras de ACODECO	5,111.12
Alquiler de salón de conferencias para 150 personas para la celebración del Día Mundial del Consumidor el 15 de marzo de 2016	4,475.25

**Fuente: ACODECO**

## ARRENDAMIENTOS DE LA ACODECO, POR PROVEEDOR, SEGÚN REGIONAL

## NACIONAL

PERIODO: NOVIEMBRE 2015 - OCTUBRE 2016

REGIONAL	PROVEEDOR	MONTO (B./)	PERIODO DE CONTRATACIÓN
Sede Central, Panamá	Albarabi, S.A.	1,280,149.62	2015-2017
Colón	Plaza Milenio, S.A.	54,667.08	2016-2018
Los Santos	Cortinas, S.A.	42,372.00	2015-2018
Chitré, Herrera	Cerquín, S.A. Local N°1	29,276.64	2015-2017
Panamá Este	Hermanos Avila Inversiones, S.A.	26,964.00	2015-2017
El Crisol (Depósito), Panamá	Finanzas Torres, S.A.	150,519.47	2015-2017
Veraguas	Avícola Súper Pollo, S.A.	19,260.00	2015-2017
Darién	Edilma García de Tapia	15,768.00	2015-2017
Penonomé	Aristides Real Castillo	22,034.52	2015-2017
Panamá Oeste	De Icaza Investment Corp.	15,726.24	2014-2016

Fuente: ACODECO

## 6. Departamento de Servicios Generales

El Departamento de Servicios Generales se encarga de proporcionar el mantenimiento preventivo y reparación de las instalaciones físicas, del mobiliario y del equipo institucional, con excepción de los equipos informáticos y de transporte.

Entre las actividades que ha desempeñado el personal del Departamento de Servicios Generales en este período, se destacan:

- » Remodelación de la Oficina del Administrador de la Regional de Veraguas.
- » Remodelación de la Oficina del Administrador de la Regional de Los Santos.
- » Remodelaciones en la Regional de Chiriquí, adecuación de 2 oficinas.
- » Remodelaciones en la Regional de Bocas del Toro, adecuación de 2 oficinas.
- » Pintura total de las regionales de Bocas del Toro, Chiriquí, Veraguas y Los Santos.
- » Reparación de equipos y mobiliarios que son parte de los Activos Fijos de la institución.
- » Cambios de Mobiliarios.
- » Almacenamiento de mobiliarios de descarte.
- » Instalación y desinstalación de carpas en las diferentes actividades educativas e institucionales (ferias).
- » Montaje y desmontaje del mueble modular armable adquirido por la institución para sus eventos.

## 7. Departamento de Transporte

Esta unidad tiene la misión de velar por todos los vehículos que forman parte de la flota de ACODECO, la cual tiene la responsabilidad de transportar a los funcionarios de sede central, regionales y cualquier otro personal que se dirija a una Misión Oficial, como los participantes de eventos de los cuales seamos anfitriones y de llevar el control de la condición física y mecánica de la flota, además de su consumo de combustible.

Actualmente contamos con 77 vehículos que conforman la flota vehicular de ACODECO para poder cumplir a cabalidad todas las misiones asignadas al Departamento de Transporte.

Se incorporaron dos nuevos buses para utilizarlos en las actividades como ACODECO Tour, traslado del Conjunto Típico, operativos de la Institución como Black Friday y Navidad, entre otras actividades.

La flota vehicular de ACODECO se mantiene al día en cuanto a sus trámites de revisado, placa y seguros.



Se realizó una gira a todas las regionales con el objetivo de conocer la situación exacta de cada una de las unidades de la flota a través de una inspección ocular y definir los mantenimientos preventivos y reparaciones necesarias, además de asegurar que estén debidamente identificados y porten todos los documentos actualizados como póliza de seguro, registro único vehicular y revisado vehicular para el vehículo respectivo.

### **Logros Alcanzados**

- » Incorporación de 17 nuevos vehículos para la flota de ACODECO.
- » Apoyar a funcionarios de la institución que residen en el área de Panamá Este con su traslado hacia y desde la sede proporcionando servicio de transporte. Se están culminando las gestiones para proporcionar el mismo apoyo para funcionarios que residen en Panamá Oeste.
- » Se entregaron vehículos nuevos a las regionales de Chiriquí, Veraguas, Bocas del Toro, Los Santos, Herrera, Coclé, Panamá Este, Panamá Oeste y Colón.
- » Se asignaron tres vehículos nuevos para la nueva Unidad de Notificaciones y uno para el Departamento de Departamento de Información de Precios y Verificación (DIPREV).

## **8. Unidad de Seguridad**

La unidad de Seguridad es responsable de prestar los servicios de protección y seguridad en la institución tanto a sus funcionarios como al público que visita nuestras instalaciones, así como de los bienes e instalaciones físicas de la institución.

Se ha reforzado con nuevo personal y equipo especializado, además de mantener el equipo ya existente, para realizar diligentemente las labores de seguimiento en áreas sensitivas de la institución.

La comunicación entre las unidades que conforman el equipo de seguridad institucional se ha logrado que sea más fluida al realizar las labores diarias de seguridad que se brindan en la institución, tanto internamente como en las misiones (giras, ferias, capacitación, etc.) que realizan las diversas unidades de la ACODECO como parte de sus actividades fuera de la institución.

Se realizan las acciones para cumplir con los protocolos básicos de seguridad física institucional en cuanto a revisión de extintores de incendios, apagar aires acondicionados, luminarias, revisión de flota vehicular, custodia de llaves de las oficinas y de la flota vehicular, como también registro y control 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. Departamento de Archivo y Correspondencia**

El departamento de Archivo y Correspondencia es el encargado de distribuir la mensajería interna y externa de la institución, con la finalidad de dar respuesta a las solicitudes de los diversos departamentos. Igualmente es el custodio de los documentos de la institución. Nuestra misión es lograr entregar la documentación de forma precisa en cuanto a sus destinos y a tiempo.

### **• Custodio de documento**

Esta unidad cumple con el objetivo de mantener los documentos en el orden posible para en caso de una solicitud sea de forma expedita. Estamos en constante revisión del material custodiado y que esté en condiciones adecuadas para su manejo físico. Contamos con el depósito que está ubicado en residencial El Crisol, el cual es el de punto de almacenamiento final de los documentos que no se consultan a diario.

Para trasladar los documentos contamos con el apoyo del departamento de Servicios Generales y Bienes Patrimoniales. Los traslados de cajas de documentos nos facilitan mantener espacios en las oficinas.

### **• Mensajería externa**

La mensajería externa se realiza diariamente y de manera diligente con la orientación de las unidades

respectivas y el apoyo del Departamento de Transporte para los traslados. Las entregas se hacen a otras instituciones y a agentes económicos.

- **Mensajería interna**

Esta actividad es diaria. Contamos con personal para el traslado de documentos entre los diferentes departamentos de la institución. La solicitud por parte de los departamentos que la requieren es vía telefónica. Se lleva un registro de llamadas donde se anota al funcionario que solicita, la hora, el departamento y el personal que se asigna para realizar la mensajería.

- **Logros alcanzados**

- » El año 2016 se ha desarrollado el proyecto de Digitalización de Documentos, en el cual se cumplió con todos los procedimientos necesarios para llevarlo a cabo. El mismo inició en el mes de febrero del 2016, y concluyó en el mes de junio. Se digitalizaron 21,629 expedientes.
- » Los expedientes digitalizados serán de utilidad para los departamentos de Investigación, Conciliación y Decisiones de Quejas, ya que son los encargados de utilizar las referencias necesarias en los diversos casos de la institución para su solución.
- » Se instaló en el departamento un archivador rodante con capacidad para 500 cajas.
- » El proyecto tiene una segunda etapa donde se tomarán en cuenta otros departamentos para agilizar el trabajo.

## 10. Unidad de Almacén

184

La unidad de Almacén tiene como objetivo principal recibir todos los bienes que adquiere la institución a nivel nacional y posteriormente abastecer individualmente todas y cada una de las unidades administrativas que conforman la ACODECO, de materiales e insumos que son indispensables para realizar las labores diarias. Esto se logra con el apoyo de un equipo de colaboradores eficientes en su gestión.

Se cuenta con un sistema de inventario permanente, el cual permite un control constante de los bienes, al llevar el registro de cada unidad, su valor de compra, la fecha de adquisición, el número de la orden de compra, salidas y entradas de los materiales a las diferentes unidades administrativas, facilitando una cuantificación de los bienes mucho más real y eficaz dentro de la Unidad.

La verificación periódica de los bienes e insumos almacenados es vital, de modo que al momento de suplir las necesidades de las unidades administrativas éstos gocen de las condiciones adecuadas para su uso inmediato, minimizando el riesgo de deterioro o pérdida del bien.

Una labor a destacar durante este período fue la realización del Inventario Físico de Materiales de la Unidad de Almacén, por el Departamento de Contabilidad, en conjunto con el personal de apoyo suministrado por la Dirección Administrativa para asegurar que se mantengan los registros actualizados y adecuados en el sistema de inventario permanente.

## 11. Unidad de Reproducción

Con equipo propio, esta unidad brinda apoyo a todos los departamentos de la institución, en lo referente a copias, encuadernado, empastado, plastificaciones, letreros, afiches, folletos, volantes y papelería institucional.

Además, confecciona toda la papelería de uso interno como hojas de trámites, sobres, hojas con membretes, folder, etiquetas en papel engomado, certificados, calcomanías e impresiones de fotografías y formularios.

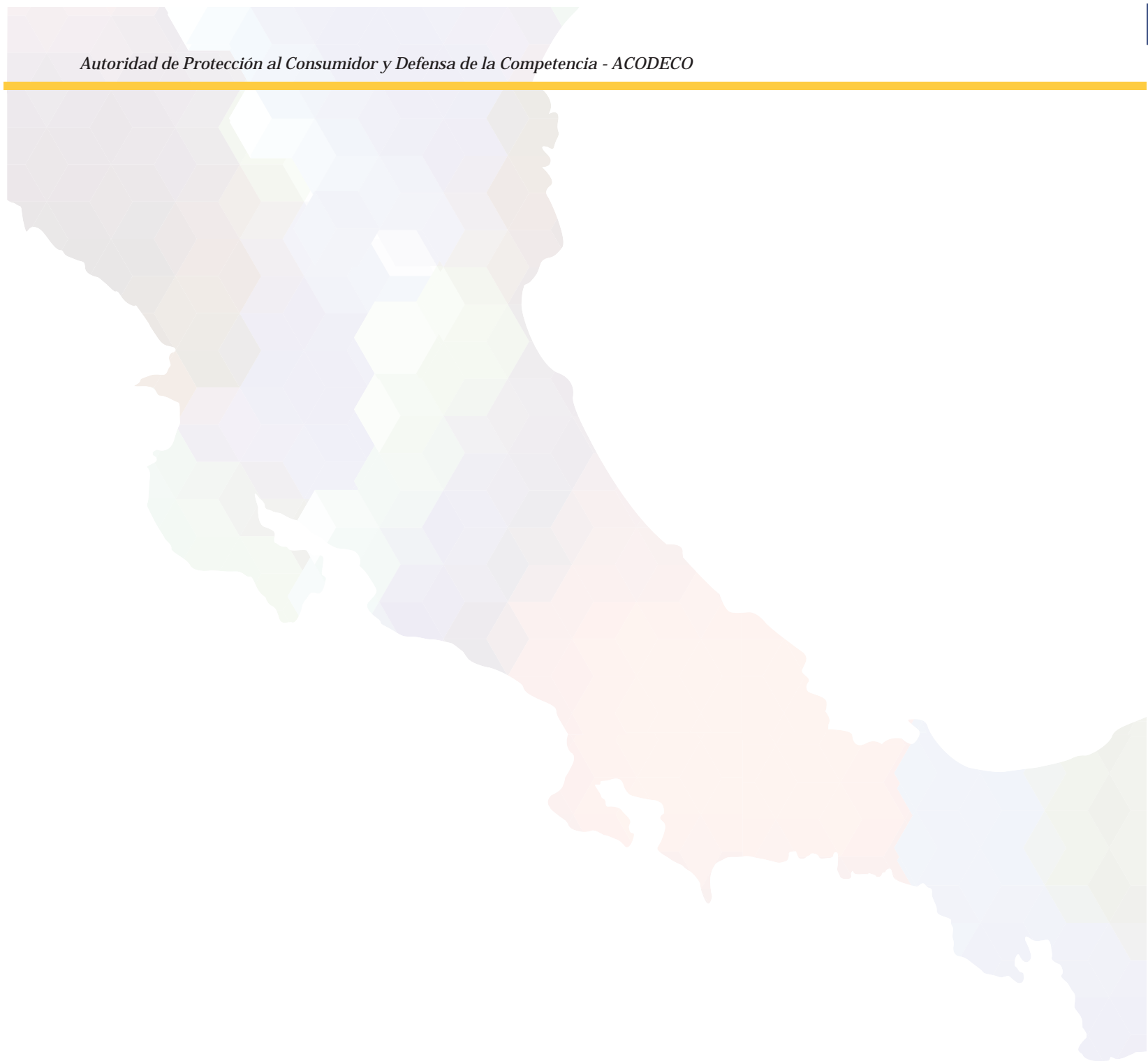
Tiene a su disposición equipo y programas especializados para diseño y diagramado con los que se diagraman los artes y se confeccionan los afiches, volantes y/o anuncios a ser utilizado en ferias, foros y actividades de divulgación en las que participe la institución.

Lleva el control de los equipos de fotocopiado ubicados en las unidades administrativas; además del control del uso de cartuchos de tinta y los daños que se presenten en los equipos al trabajar en colaboración con el Departamento de Informática en este caso.



# Actividades Internacionales





## VIII. RESUMEN DE ACTIVIDADES INTERNACIONALES

Durante el período de noviembre 2015 a octubre 2016, la entidad tuvo la oportunidad de participar en varios eventos internacionales, tanto en el ámbito de Defensa de la Competencia como de la Protección al Consumidor. Estas misiones fueron convocadas por diferentes organizaciones y organismos internacionales tales como la Red Centroamericana de Autoridades Nacionales Encargadas del Tema de Competencia (RECAC), el programa de Competencia y Protección al Consumidor en América Latina (COMPAL), la Red Internacional de Competencia (ICN), el Centro Regional de Competencia (CRC); en cuanto a Protección al Consumidor ACODECO el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) y la Red Internacional de Protección al Consumidor y Cumplimiento (ICPEN), la Reunión Plenaria organizada por el Comité en Políticas del Consumidor de ISO (COPOLCO por sus siglas en inglés) y el período 39° de sesiones de la Comisión del CODEX Alimentarius organizada por la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura y el Organización Mundial de la Salud, entre otros.

Del mismo modo, en este periodo, se procuró establecer instrumentos con otras agencias tanto de Protección al Consumidor, como de Competencia de la región, con el fin de dar formalidad a relaciones de cooperación interinstitucional que se augura serán de provecho mutuo, con lo cual se firmaron convenios en materia de protección al consumidor con Guatemala y Costa Rica y en materia tanto de protección al Consumidor como Competencia, con los Estados Unidos Mexicanos.

Como parte de esta Memoria 2016 presentamos las gestiones principales en las cuales participaron funcionarios de distintas áreas de la entidad.

### **A. DIRECCIÓN NACIONAL DE LIBRE COMPETENCIA**

#### **Taller sobre Programas de Clemencia**

Los días 3 y 4 de noviembre de 2015 se llevó a cabo en la ciudad de San Salvador, El Salvador, dos reuniones cuyos objetivos fueron discutir y definir los pasos a seguir para el Diseño del Programa de Clemencia e Implementación y el Proceso del Programa de Clemencia. El día 3 de noviembre se discutió la versión de implementación y el estatus de los programas de clemencia de los países participantes. El segundo día se discutió la aplicación al Programa de Clemencia, proceso de aplicación al programa de clemencia, duración y sistema de mercadeo junto con el Jefe de la División Antimonopolio de la oficina de Chicago y la Jefa Asistente de la Sección de Política Legal de la División Antimonopolio. Delegación: Abogados del Departamento de Investigación de la Competencia.

#### **Taller de la Red Internacional de Competencia (ICN) sobre Conductas Unilaterales**

El objetivo de nuestra participación en este taller que se llevó a cabo en noviembre de 2015 en la ciudad de Estambul Turquía, fue facilitar la cooperación y convergencia entre las distintas agencias de defensa de la competencia en la detección, análisis y estudios de conductas unilaterales por parte de empresas, que llevasen a determinar la existencia de una posición dominante en el mercado que afecte a otros competidores. Delegación: Jefe del Departamento de Investigación de la Competencia.

#### **Primer Programa de Formación en Defensa de la Competencia sobre Programa de Clemencia de la Escuela INDECOPI-COMPAL**

Este programa de capacitación es un proyecto conjunto del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Comercio y Desarrollo (UNCTAD), este curso de capacitación está estructurado en 2 fases: una fase presencial y otra fase virtual. En la fase presencial, que se llevó a cabo en la ciudad de Lima Perú, del 23-27 de noviembre se desarrollaron los siguientes temas: Programas de clemencia como instrumento para detectar, inhibir y desestabilizar prácticas colusivas, principales características de un programa de clemencia, evidencia empírica sobre la efectividad de los programas de inmunidad, interacción de inmunidad con otros instrumentos de derecho de la competencia, debate sobre algunas características controversiales de los programas, análisis comparado de programas de clemencia: en busca de un modelo de efectividad y la práctica aplicada de los programas de clemencia. Delegación: Abogada - Departamento de Investigación de la Competencia, Economista - Departamento de Análisis y Estudios de Mercado

## **II Ronda de Negociación entre Centroamérica y Panamá con República de Corea, para la suscripción de un Tratado de Libre Comercio (TLC)**

ACODECO apoyó en la II Ronda de Negociación del Tratado de Libre Comercio entre Centroamérica y Panamá con la República de Corea, al negociador de Panamá designado por la oficina de Negociaciones Comerciales Internacionales, del Ministerio de Comercio e Industrias, para negociar el capítulo de política de competencia propuesto por la República de Corea que se realizó el 24 de febrero de 2016 en la ciudad de San Francisco, California. Luego, del 24 al 26 de mayo del presente año, se llevó a cabo la IV Ronda de Negociación de TLC entre la República de Corea y Centroamérica, en Tegucigalpa, Honduras, en la que Panamá también tuvo la oportunidad de participar. Delegación: Jefe del Departamento de Análisis y Estudios de Mercado

### **Reunión de Red Centroamericana de Autoridades Nacionales Encargadas del Tema de Competencia (RECAC)**

El 25 de febrero de 2016 se realizó la primera reunión presencial para la aprobación del plan de trabajo de la nueva Presidencia Pro Tempore de la RECAC e intercambiar experiencias recientes en materia de política de competencia con las autoridades nacionales de los países centroamericanos. Panamá, a través de ACODECO, fue elegida unánimemente para conducir la secretaría ejecutiva en este período, apoyando a la Presidencia Pro Tempore que por rotación alfabética le corresponde en esta ocasión a El Salvador. Como secretaría ejecutiva, nos corresponde coordinar las reuniones presenciales y virtuales de la red, además de apoyar en la redacción de documentos. Se mencionó que el Foro Centroamericano de Competencia (FCC) le corresponde este año a Costa Rica, sin embargo, los países miembros de la RECAC le solicitaron a Panamá que si Costa Rica declina ser la sede del mismo, que se pueda realizar en nuestro país. Panamá accedió y solicitó que uno de los temas a desarrollarse en el FCC fuera el de licitación pública en medicamentos. Por último, se revisó el texto del capítulo de Competencia que se realiza en el marco de la negociación de Libre Comercio entre Centroamérica y Corea y se acordó recomendar a los equipos de negociadores de la región lo siguiente:

- Precisar en la definición de Partes, que los compromisos asumidos deben entenderse de forma, bilateral, esto es, entre Corea y cada uno de los países centroamericanos, no con la región como un todo.
- Cualquier intercambio de información entre las Partes, debe ser sólo sobre información que no sea confidencial.

### **Seminario sobre Estudios de Mercado organizado por la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia (SIC)**

El objetivo de la participación en este seminario realizado del 13 al 14 de marzo en la ciudad de Bogotá, Colombia, fue de compartir experiencias y técnicas empleadas en la realización de estudios de mercado. La Superintendencia de Industrias de Comercio (SIC) presenta de manera formal al mercado colombiano, la Guía de Estudios de Mercado, documento que contiene de manera general, los lineamientos a seguir para la realización de dichos estudios. Colombia al igual que Panamá y otros países de la región, a través de la cooperación de la Embajada Británica, han estado en el proceso de desarrollar Guías para Estudios de Mercado. La guía de la SIC es la primera que se presenta de manera formal producto de esta cooperación en un caso específico. Delegación: Jefe, supervisor analista y economista del Departamento de Análisis y Estudios de Mercado.

### **XIIIa Edición de la Escuela Iberoamericana de Competencia**

Nuestra participación en la XIII a Edición de la Escuela Iberoamericana de Competencia del 4 al 8 de abril, nos permite conocer las experiencias de España como país sede y de los demás países Latinoamericanos para el intercambio de información en el tema de Competencia de la estructura y procedimiento en los diferentes países que realizan en base a la Abogacía de la Competencia, Clemencia, Multas o Sanciones contrataciones públicas, posición de dominio y poder de mercado, permitiéndonos incrementar nuestros conocimientos y temas relacionados con las políticas anti monopolísticas o carteles. Delegación: Economista del Departamento de Análisis y Estudios de Mercado, Economista del Departamento de Investigación de Precios y Verificación.

### **64a Reunión de Primavera del American Bar Association (ABA) de Derecho de la Competencia**

Delegados de ACODECO participaron en esta reunión organizada por el American Bar Association del 6 al

8 de abril en la ciudad de Washington. El objetivo de esta reunión es facilitar la cooperación y convergencia entre profesionales de la empresa privada y abogados externos, académicos y funcionarios de gobierno, a efectos de crear una red con todos sus miembros y de intercambiar los conocimientos adquiridos, experticias y mejores prácticas en temas de defensa de la competencia y protección al consumidor en sus jurisdicciones y la aplicabilidad de la normativa jurídica. Delegación: Directora Nacional de Libre Competencia, Jefe del Departamento de Investigación de la Competencia.

#### **14a Edición del Foro Latinoamericano y del Caribe de Competencia; Foro Iberoamericano de Competencia y Reunión del Centro Regional de Competencia para América Latina**

ACODECO participó de la 14a edición del Foro Latinoamericano y del Caribe de Competencia (FLCC), los días 12 y 13 de abril de 2016, en la Ciudad de México, capital de los Estados Unidos Mexicanos. El evento fue organizado conjuntamente por la Comisión Federal de Competencia Económica de México (COFECE) y el Instituto Federal de Telecomunicaciones de México (IFT) con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). El objetivo de la participación fue discutir e intercambiar experiencias con los delegados de las distintas Autoridades de Competencia de la región, y expertos en política de competencia de la OCDE y el BID, sobre asuntos relacionados con la promoción de la competencia efectiva en contrataciones públicas, las innovaciones disruptivas y los programas de clemencia.



En lo que respecta al Foro Iberoamericano de Competencia organizado conjuntamente por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de España (CNMC) la COFECE y el IFT, celebrado en la mañana de 2 de abril de 2016, se discutió entre los participantes en dos mesas redondas, asuntos relacionados al funcionamiento de las autoridades de competencia: fundamentos institucionales teóricos y experiencia práctica y, lo relacionado a intercambio de información entre competidores, límites y criterios.

Sobre la Asamblea Anual del Centro Regional de Competencia para América Latina (CRC) realizada en la tarde del 14 de abril de 2016, dentro de la agenda prevista, se presentaron los resultados sobre el estudio referido a Tendencias de Acuerdos Colusorios en la Región, a cargo de representantes del Banco Mundial y también los avances del estudio sobre la efectividad de la implementación de diferentes marcos legales y estrategias institucionales para promover la competencia efectiva en mercados clave, a cargo de representantes del Banco Mundial.

En la Asamblea se presentó y discutió entre los miembros, el Plan de Trabajo y Actividades para el período 2016, a cargo del secretariado a la CRC. Delegación: Asesora de la Administración y Responsable de Asuntos Internacionales, Jefe del Departamento de Investigación de la Competencia y Jefe del Departamento de Análisis y Estudios de Mercado.

#### **Conferencia Anual de ICN**

Del 26 al 29 de abril se llevó a cabo en la ciudad de Singapur, la Conferencia Anual de ICN que es la red de agencias de competencia más representativa del mundo. El objetivo de nuestra participación se concentra en repasar los avances de los diferentes grupos de trabajo como lo son cárteles, conductas unilaterales, concentraciones económicas y abogacía de la competencia. Destacamos la necesidad que tenemos en



ACODECO de poder contar con un laboratorio de informática forense que nos permita hacer un análisis mucho más profundo de los datos que se obtienen en las diligencias exhibitorias, para poder identificar patrones de comportamiento y en general pruebas que respalden los hallazgos consignados en los expedientes de investigación. Aprovechamos la ocasión para reiterar al Jefe de Estudios Económicos de la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia nuestro interés en poder concretar una pasantía para nuestros técnicos en su laboratorio. Igualmente estuvimos compartiendo con el abogado litigante de Colombia Alfonso Miranda Londoño, la visión de las empresas sobre las garantías que esperan en un proceso de clemencia. Delegación: El Administrador y la Directora Nacional de Libre Competencia.

### **Taller de la Red Internacional de Competencia sobre Carteles**

La Red Internacional de Competencia realizó del 2 al 5 de octubre en Madrid, España su Taller de Cárteles. En dicho taller se manejó una agenda bajo la modalidad plenaria-taller con el tema estrategias y técnicas de investigación y mini-plenarias simultáneas con distintos temas como: Lograr una eficiente y eficaz programa de clemencia, herramientas formales para la detección de carteles, incluyendo el uso de las inspecciones sorpresivas, facultades legales y técnicas de investigación encubiertas, Clemencia: experiencias recientes y las lecciones aprendidas para crear incentivos para complementar en programa de clemencia Ejecución pública y privada, transacciones, retos y problemas procedimentales en la realización de las inspecciones, las sanciones y las herramientas para la disuasión, la intersección entre el cártel y la observancia y la lucha contra la corrupción, procedimiento y criterios para la fijación de multas. Delegación: abogada del Departamento de Investigación de la Competencia de la Dirección Nacional de Libre Competencia.

### **Décima quinta reunión del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de la Competencia.**

La Décima quinta reunión del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Competencia se celebró en Ginebra, Suiza del 19 al 21 de octubre de 2016. En la misma se deliberó en mesas redondas las siguientes cuestiones:

- Examen de la interfaz entre los objetivos de la política de la competencia y la propiedad intelectual;
- Aplicación de la política de la competencia en el sector del comercio al por menor;
- Mejora de la seguridad jurídica en la relación entre las autoridades de la competencia y las judiciales; y
- Fortalecimiento de las capacidades del sector privado para respetar las disposiciones en vigor en materia de competencia.

Del mismo modo, hubo un examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de la competencia, organizado por la UNCTAD, siendo que en esta ocasión Uruguay se sometió al examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de competencia. El examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de la competencia, organizado por la UNCTAD, se enmarcó en el Conjunto de Principios y Normas Equitativos Convenidos Multilateralmente para el Control de las Prácticas Comerciales Restrictivas (el “Conjunto de Principios y Normas sobre Competencia de las Naciones Unidas”) convenido multilateralmente, aprobado por la Asamblea General en 1980. Con el mismo se pretendió, entre otras cosas, ayudar a los países en desarrollo a aprobar y aplicar leyes y políticas eficaces de defensa de la competencia que se adapten a sus necesidades de desarrollo y su situación económica. Delegación: Administrador, Directora Nacional de Libre Competencia, Asesora Legal, Jefe del Departamento de Análisis y Estudios de Mercado.

### **Pasantía en la Comisión Federal de Competencia Económica (COFECE)**

Participación en el Segundo Programa de Pasantías COFECE para la educación continua en Materia de Competencia Económica en América Latina y el Caribe 2016, mediante Pasantía en la Dirección Nacional de Concentraciones Económicas de la Comisión Federal de Competencia Económica (COFECE), con el fin de aprender sobre el trámite administrativo aplicado al procedimiento de notificación de concentraciones económicas en México, durante cuatro semanas, del 10 de octubre al 5 de noviembre de 2016. En esta pasantía, la pasante se integró como parte del equipo de trabajo en el análisis de solicitudes de concentraciones económicas presentadas ante la Dirección General de Concentraciones Económicas, cumpliendo un horario laboral de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. de lunes a viernes. Como parte de sus funciones, estaba la revisión de expedientes para el análisis de las pruebas presentadas por los solicitantes, realizar análisis sobre la teoría del

caso presentado, elaborar cuestionario (preguntas legales y económicas) para aplicar a terceros que pudiesen verse interesados en la solicitud de concentración presentada. Del mismo modo, se pudo conocer sobre la funcionabilidad del Laboratorio Forense de COFECE que forma parte de la Dirección general de Inteligencia, cuyas facultades legales están expresa en el capítulo II de la LFCE y en las Disposiciones Regulatorias donde se establecen los parámetros legales para llevar a cabo las diligencias dentro de las empresas que son investigadas por la presunta comisión de prácticas restrictivas a la libre competencia y competencia económica. Se conoció aspectos sobre el Programa de Inmunidad de COFECE, constatándose, entre otras cosas, que dicha entidad ha logrado sancionar siete investigaciones en las que han existido solicitudes de inmunidad por un monto de 512 millones 332 mil pesos. Se participó en el Taller de Promoción de la Competencia de la Red Internacional de la Competencia (ICN), organizado por COFECE, en el mismo se destacaron los esfuerzos de las agencias de competencias de los diferentes países participantes, en cuanto a la aplicación de la ley para la promoción en esta materia. Delegación: abogada del Departamento de Investigación de la Competencia de la Dirección Nacional de Libre Competencia.

## ***B. DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR***

### **Reunión anual del Programa de Competencia y Protección al Consumidor en América Latina (COMPAL) de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD).**



Del 10 al 11 de marzo en Armenia, Colombia ACODECO participó en la agenda de trabajo del Programa COMPAL de la UNCTAD en relación a lo realizado en el año 2015 y lo programado para el año 2016-2017. La agenda del evento incluía una Sesión de Alto Nivel sobre las perspectivas en la cooperación en materia de competencia y protección al consumidor: fortalecimiento y sostenibilidad del Programa COMPAL. Adicionalmente el personal de la UNCTAD se dirigió a la delegación de Panamá para solicitarle la consideración de Panamá como sede y a ACODECO como anfitrión de la próxima reunión del programa COMPAL acerca de la agenda del presente año, la planificación de actividades para el siguiente a celebrarse en el año 2017. Se le informó que se harían los análisis correspondientes para poderles dar una respuesta al respecto. Hubo acercamiento entre la delegación de Panamá y las de Costa Rica y Guatemala para considerar celebrar convenios interinstitucionales en materia de Protección al Consumidor. Delegación: el Administrador y la Responsable de Asuntos Internacionales.

### **Reunión Anual de la Red Internacional de Protección al Consumidor y Cumplimiento (ICPEN)**

La reunión anual de ICPEN este año se llevó a cabo en Londres, Inglaterra del 5 al 7 de abril. El objetivo es el de participar en la reunión anual de ICPEN que es la red de protección al consumidor más representativa del mundo, para repasar el trabajo de la presidencia del Reino Unido saliente y conocer, y ayudar a elaborar la agenda de trabajo de la nueva presidencia de la red a cargo de la Agencia Alemana de Protección al Consumidor. Del mismo modo, tener la oportunidad de conocer sobre los últimos aspectos relativos al uso de redes sociales para impactar en los consumidores y mercados y mantenerse al día con los avances tecnológicos para implementar en las investigaciones de casos, entre otros temas. Delegación: El Administrador, Responsable de Asuntos Internacionales y el Director Nacional de Protección al Consumidor.



### **III Taller del Programa de las Naciones Unidas para la Competencia y Protección al Consumidor en América Latina (COMPAL)**

El III Taller COMPAL se realizó en la ciudad de Antigua, Guatemala del 30 al 31 de mayo. Aprovechando nuestra invitación en calidad de expositor sobre las condiciones de competencia en el mercado panameño de medicamentos, se explicó la experiencia panameña con la Canasta Básica de Medicamentos (CABAMED), y compartir los esfuerzos que en materia de abogacía de la competencia se realizan en las licitaciones públicas de medicamentos, particularmente de la Caja de Seguro Social (CSS). A estos efectos se informó de las propuestas de convenio para la colaboración conjunta que se ha remitido a la CSS. Se firmó el convenio de cooperación con la agencia de protección al consumidor de Guatemala (Dirección de Apoyo y Asistencia al Consumidor – DIACO). Este convenio permitirá la capacitación de funcionarios de ambas entidades, así como el intercambio de información que no sea confidencial. Se atendió invitación enviada por el Ministerio de Economía de Guatemala para participar en una serie de mesas redondas que tienen como finalidad contribuir a la divulgación de la iniciativa del gobierno de Guatemala para contar con una ley de competencia, que ya ha sido presentada formalmente ante el Congreso de ese país. En este sentido, se compartió la experiencia panameña a un conjunto de abogados, asesores de diputados, académicos y representantes de gremios empresariales, y se hizo una reflexión sobre los pilares que debería tener una legislación de esta naturaleza para que sea efectiva, enfatizando en la independencia de la agencia y en la dotación de suficientes poderes de investigación y sanción. Delegación: El Administrador, Jefe del Departamento de Educación y Abogada del Departamento de Investigación de la Competencia.

### **Programa de Formación en Protección al Consumidor sobre el Consumidor Financiero en Latinoamérica de la Escuela INDECOPI-COMPAL**

Este es un proyecto conjunto del Instituto nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Comercio y Desarrollo (UNCTAD). Se celebra en la ciudad de Lima, Perú del 23 al 27 de mayo del presente año. Este programa consta de dos fases. Una presencial de enseñanza aprendizaje con 40 horas lectivas y la otra fase virtual que consta de 60 horas lectivas. En la fase presencial se nos brindaron los conocimientos teóricos prácticos necesarios para comprender, aplicar y replicar los aspectos fundamentales, retos y realidades de la protección al consumidor financiero, los sistemas regulatorios, soluciones y mejores prácticas internacionales. En la fase virtual, nos corresponderá preparar una clase de 120 minutos que replique alguno de los temas aprendidos en la fase presencial, la cual debemos darla a un grupo ya sea de funcionarios, asociación o estudiantes dependiendo del tema a desarrollar. Esta clase deberá ser sustentada y enviada a la Escuela Nacional de INDECOPI para cumplir con el requisito previamente establecido. Delegación: Jefe del Departamento de Información de Precios y Verificación, Analista Financiero del Departamento de Análisis y Estudios de Mercado

### **Reunión Plenaria de ISO – Servicios Globales y 38a Reunión de ISO/COPOLCO**

La delegación panameña y miembros activos ante la ISO/COPOLCO estuvo conformada tanto por delegados de ACODECO como por delegados de la Comisión Panameña de Normas Industriales y Técnicas (COPANIT).



El 13 y 14 de junio se llevó a cabo la Reunión ISO-Servicios Globales y del 15 al 17 de junio se desarrolló la 38a Reunión de ISO/COPOLCO. En la reunión ISO-Servicios Globales se integraron grupos de trabajo, los cuales desarrollamos preguntas las cuales fueron expuestas y discutidas por todos los integrantes. Panamá asiste por primera vez a una reunión ISO/COPOLCO. COPOLCO es una organización que desarrolla una serie de actividades para promover y alentar el interés de los consumidores en estandarizar o normar. COPOLCO cuenta con 73 miembros activos y 53 miembros observadores. Panamá es miembro activo de esta organización. Delegación: Técnico en Normas y Metrología, Analista Técnico en Normas de Metrología.

### **Seminario para Ministros de Economía y Comercio de los Estados Caribeños del año 2016**

El objetivo de este seminario en el que participó Panamá del 4 al 15 de julio, fue intercambiar experiencias y posibles intercambios comerciales con China en concepto de comercio internacional, a través de mecanismos que se implementarían con la experiencia de China en el mundo. Se realizaron visitas comerciales a empresas de gran importancia como fueron Grupo Hisense, Grupo Haifen, la Zona de Alta Tecnología Zhangiang, Grupo Beijing Branch de Inspur y el Grupo SITC. Panamá realizó una exposición de la economía panameña en sus diferentes actividades y las posibles negociaciones con empresas chinas por parte de Panamá en cuanto a productos que les interesaría a ambas partes comerciar. Delegación: Personal de todas las áreas de la entidad: Director de Administración y Finanzas.

### **Seminario de Organizaciones de Protección al Consumidor para Países en Desarrollo**

Este seminario se realizó en la ciudad de Fuzhou, Provincia de Fujian en China del 4 al 24 de agosto. Se trataron diversos temas sobre leyes y políticas de Protección al Consumidor en la República Popular de China como lo son: la protección de los derechos e intereses de consumidores de automóviles y de bienes raíces, la experiencia de la Asociación de Gemología en la protección a consumidores en la industria de joyería, la tendencia económica de China, la cámara de comercio de China y la protección a los consumidores, las políticas y relaciones extranjeras, la experiencia de China en la globalización, las leyes de China en temas de protección a consumidores por internet, actividades ilegales en línea entre otros temas relevantes para proteger los derechos de los consumidores. Se realizaron visitas a diferentes empresas de China por ejemplo: e-Commerce Supervision Center de Fujian en donde se presentaron los equipos que se utilizan en el laboratorio de Informática Forense, la empresa XGMA (Xiamen Machinery) en la cual se ensambla maquinaria de equipo pesado como retroexcavadoras y tuneladoras y una empresa de Realidad Virtual en Fuzhou. Delegación: Economista DIPREV, Abogada, Relaciones Internacionales, Analista Técnico de Normas y Metrología, Analista de Precios y Mercado, Jefa de decisión de Quejas.

### **VI Foro Internacional sobre Protección al Consumidor: “Nuevos Mercados, Nuevos Desafíos”**

El VI Foro internacional sobre Protección al Consumidor se realizó en Guanacaste, Ciudad de Liberia, Costa Rica el 12 y 13 de septiembre. En esta ocasión, se abordaron temas de actualidad como la implementación de las nuevas Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, nuevos retos para los consumidores tales como la economía colaborativa, las redes sociales, al igual que la protección del consumidor en los acuerdos comerciales regionales y mejores prácticas en la resolución de conflictos y los mecanismos transfronterizos de cooperación e intercambio de información. En el segundo día del foro, ACODECO expuso en la sesión V de la Protección al Consumidor en las redes sociales, con la presentación del tema: “Empoderamiento del Consumidor a través de las Redes Sociales”. Se presentó el trabajo que ACODECO ha realizado a través de las redes sociales y en favor de los consumidores. Se comentó también sobre el programa “Cuida tu Bolsillo” y la nueva app ACODECO. Delegación: asesora de la Administración, Subdirector Nacional de Protección al Consumidor.

### **X Reunión del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC)**

Seguido del VI Foro Internacional sobre Protección al Consumidor en Guanacaste, Costa Rica, se realizó la X Reunión del FIAGC en la cual se trataron temas como las nuevas tendencias internacionales de mejores prácticas de protección al consumidor, tanto desde la óptica de las agencias gubernamentales, como desde otros organismos internacionales destacados en la materia; así como el seguimiento de acuerdos suscritos en



el marco de la IX reunión Anual del FIAGC, realizada en Cusco, Perú. También se discutió sobre la posibilidad de cambiar los estatutos del FIAGC. La presidencia saliente del FIAGC, Perú, presentó un informe de manera virtual. En este punto se firmó una Carta de Entendimiento a manera de Convenio de Colaboración entre las agencias de Protección al Consumidor de Panamá y Costa Rica, representadas por ACODECO y el Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Delegación: el Administrador, asesora de la Administración, Subdirector Nacional de Protección al Consumidor.



194

#### **Taller de Discusión de las Estrategias de Biofortificación en América Latina y el Caribe**

Del 26 al 27 de septiembre de 2016, tuvo lugar en la ciudad de Panamá, el “Taller de Discusión de las Estrategias de Biofortificación en América Latina y el Caribe”, evento que contó con la participación de delegados de Brasil, Costa Rica, Cuba, El Salvador, Honduras, México, Nicaragua, además de representantes de organismos internacionales como la FAO, IICA y Harvest Plus, así como los miembros del Comité Nacional de Codex Alimentarius de Panamá.

Fue el objetivo del taller generar un espacio de discusión acerca de la posición de los países, con miras a definir el concepto de “biofortificación” en atención al llamado realizado por Codex Alimentarius con miras a generar un consenso sobre el alcance del concepto y exponer sobre las estrategias de biofortificación en la región.



Durante la jornada se logró identificar las similitudes y diferencias que sobre el concepto de biofortificación que mantienen los países de la región que participaron, en base a la propuesta del grupo electrónico de trabajo que abordó el alcance del concepto. Se logró el consenso por parte de seis países participantes. Es esta actividad la primera con un alcance internacional, que realiza el Comité Nacional del Codex Alimentarius de Panamá bajo la presencia de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia,

organismo a través del cual se integra y sistematiza el esfuerzo de la Autoridad Panameña de Seguridad de Alimentos, Ministerio de Salud, Universidad Tecnológica de Panamá, Universidad de Panamá, Instituto de Investigaciones Agropecuarias de Panamá a través del programa AgroNutre y el Ministerio Comercio e Industrias. Delegación: Director Nacional de Libre Competencia, Jefa del Departamento de Metrología.

### **Seminario sobre Desarrollo de Equipos Eléctricos y Tecnología para los Países en Desarrollo**

El Gobierno de China ha organizado este seminario en el cual, a través de conferencias magistrales se presentó la evolución de China en términos comerciales al igual que distintos aspectos que maneja el gobierno de China para el uso de Equipos Electrónicos y Tecnológicos para países en desarrollo basado en lo que ellos han logrado desarrollar y aplicar en su país. Algunos de los temas que se manejaron fueron: nuevas ideas del gobierno de China, ayuda de China a países extranjeros, desarrollo económico de China y la modernización agrícola rural, historia del desarrollo y situación actual de la energía eléctrica de China, situación actual y desarrollo de la tecnología de la expectativa de generación de energía de China, aplicación de la tecnología de almacenamiento de energía eléctrica en la operación de sistemas eléctricos, automatización de energía eléctrica en China y la tecnología y práctica de las redes eléctricas inteligentes de China. Se visitaron diferentes empresas en las cuales se recibió capacitación como lo son: Dongfang Electronics, China Energy Engineering Group, Mechanical Equipment Engineering entre otras. Delegación: Administrador Regional de Veraguas, Administradora Regional de Herrera, Ingeniero Químico de Metrología.

### **Conferencia de la Red Internacional de Protección al Consumidor (ICPEN) y Taller de Mejores Prácticas “Uniendo ejecutores, protegiendo consumidores”**



El Taller de Mejores Prácticas de ICPEN se realizó en la ciudad de Bad Wiese, Alemania del 27 al 30 de septiembre. Se trataron temas relevantes a protección al consumidor en cada sesión como lo son: de la recolección de datos a la información e inteligencia, manual de entrenamiento para la aplicación, términos y condiciones en la economía digital, cómo usar el sitio web de ICPEN y el portal de miembros, la generación de dirección en línea, plataformas e intermediarios en línea, nuevas herramientas para la investigación en internet y la herramienta de evaluación del trabajo de ICPEN. Estos temas fueron expuestos por diversos países miembros de ICPEN como Bélgica, Australia, Turquía, Reino Unido, Corea, Italia, Francia y Nueva Zelanda así como también el Presidente

195

de 8ARC Ltd. Posteriormente, se realizó la Reunión del Grupo Asesor de ICPEN al igual que la Conferencia de ICPEN en donde se tocaron temas como: De la aplicación de la ley de protección al consumidor a la aplicación de la privacidad de los consumidores, Sesión corporativa de ICPEN, Los términos y condiciones en la Economía Digital, Fortaleciendo la cooperación transfronteriza, La adopción de medidas de aplicación coordinadas y La aplicación de la ley de protección al consumidor y la competencia. Se realizaron sesiones de trabajo en donde se trataron temas como: Qué acciones coordinadas de cumplimiento puede tomar ICPEN, Cómo puede ICPEN organizar una acción de aplicación coordinada y Cómo pueden compensarse los límites de ICPEN como red informal sin poderes de cumplimiento. Se contó con una actualización de la secretaría de ICPEN y presentación por parte del nuevo miembro de ICPEN, Arabia Saudita y las actualizaciones del Grupo directivo. Delegación: Asesora de la Administración.

**Seminario sobre Equipo Eléctrico y desarrollo tecnológico para países en Desarrollo. Del 6 de septiembre al 29 de septiembre de 2016 y Seminario de Administración Pública para funcionarios públicos de Latinoamérica, del 9 de octubre al 1º de noviembre de 2016, ambos organizados y con los costos asumidos por el Ministerio de Comercio de la República Popular China**

(MOFCON). Delegación: jefes de oficinas regionales, funcionarios técnicos.

**Primera sesión del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección al Consumidor y la Décimo quinta reunión del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Competencia.**

La Primera Reunión del Grupo Intergubernamental de expertos en derecho y política de protección al consumidor y en la décimo quinta reunión del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Competencia, tuvieron lugar en la ciudad de Ginebra, Suiza, del 17 al 18 de octubre de 2016, se deliberó en mesas redondas acerca de:

- » Lanzamiento de la versión revisada de las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor.
- » Participación de las partes interesadas en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: medidas para no dejar atrás a ningún consumidor;
- » Desafíos y perspectivas de la economía colaborativa emergente;
- » Fomento de la capacidad de protección del consumidor: tendencias y desafíos.

Delegación: Administrador, Directora Nacional de Libre Competencia, Asesora Legal, Jefe del Departamento de Análisis y Estudios de Mercado.

**Tercera Reunión Ordinaria Anual de la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) y Taller del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas SIAR.**

Participación en la III Reunión Ordinaria del Plenario /Taller SIAR y Taller “La seguridad de los productos en los mercados de las Américas. La evaluación de la conformidad y la protección de la salud de los consumidores”. La Tercera Reunión Ordinaria Anual del Plenario de la Red de Consumo Seguro y Salud, contó con la participación de 17 países, incluyendo Panamá y tuvo lugar el 26 de octubre de 2016. Durante dicha reunión, se revisó el quórum del plenario, se dio apertura a la reunión y las palabras de bienvenida. Posteriormente se dio lectura al informe de actividades y resultados de la Presidencia del Comité de Gestión Saliente. Hubo un reporte de la Secretaría Técnica: Recursos y sustentabilidad de la RCSS. Asumió la presidencia Argentina, para el periodo 2016-2017, y del mismo modo se aprobó las actividades específicas para dicho periodo. Se dio escogencia mediante votación de la presidencia y autoridades para el periodo 2017-2018. Hubo una presentación sobre el estado de implementación de la III fase de la herramienta Informática del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas. Posteriormente hubo una presentación por la delegada de la Organización para la Salud (OPS) sobre los avances de dicho organismo en el tema de Accidentes de Consumo. Durante la reunión hubo reporte de avances subregionales de los países miembros de la Red: CONCADECO (Costa Rica), CARICOM (Surinam), Comunidad Andina (Perú), Norte América, (México). Finalmente hubo la presentación de Candidaturas a la Presidencia del Comité de Gestión para los periodos 2017-2018 y para los cargos de Miembros Delegados del Comité de Gestión. En la elección para los cargos por votación se postularon inicialmente Colombia y México para asumir la siguiente presidencia de la red, posteriormente Colombia retiró su candidatura resultando México elegido para asumir la próxima presidencia. Se escogió a Surinam y República Dominicana como países delegados. Argentina reiteró su interés en trabajar en equipo de tres, es decir, con sus dos vicepresidencias: Colombia y México. Finalizada la reunión, hubo un Taller de Entrenamiento sobre el Sistema Interamericano de Alertas Rápidas a cargo de la OEA. En cuanto al Taller “La seguridad de los productos en los mercados de las Américas. La evaluación de la conformidad y la protección de la salud de los consumidores”, se analizaron los siguientes temas: la Evaluación de conformidad de los productos en las Américas, la Incidencia de la certificación de productos en la salud: análisis de la problemática del mobiliario infantil; la Seguridad de los juguetes, los Accidentes de Consumo; Seguridad eléctrica; el Procedimiento de recalls, seguridad de vehículos. Finalmente se tuvo una Exposición sobre Validación y Certificación de la Directora Ejecutiva para las Américas, de la IFIA (International Federation of Inspection Agencies). Delegación: Director Nacional de Protección al Consumidor, Responsable de Asuntos Internacionales y Sub director de Protección al Consumidor.



### **C. FIRMA DE CONVENIOS INTERNACIONALES**

Durante el año 2016, la presente administración firmó los siguientes Convenios Internacionales:

**Convenio de Cooperación con la Dirección de Apoyo y Asistencia al Consumidor – DIACO, de Guatemala:** Firmado en Guatemala el 31 de mayo de 2016. Este convenio, que tiene como objetivo general promover la cooperación y coordinación entre las partes, en asuntos que sean de su competencia, desarrollar actividades de educación sobre los derechos de los consumidores de manera conjunta e intercambiar políticas institucionales, conocimientos, mejores prácticas y jurisprudencia entre las partes, permitirá, entre otras cosas, la capacitación de funcionarios de ambas entidades, así como el intercambio de información que no sea confidencial.



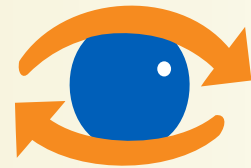
- » **Carta de Intenciones en Materia de Política de Protección al Consumidor con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica**, firmado en la ciudad de Guanacaste, el día 14 de septiembre de 2016. Esta carta de intenciones tiene como objetivo general promover la cooperación y coordinación entre las partes, en asuntos que sean de su competencia, desarrollar actividades de educación sobre los derechos de los consumidores de manera conjunta e intercambiar políticas institucionales, conocimientos, mejores prácticas y jurisprudencia entre las partes.
- » **Convenio de Cooperación Técnica con la Comisión Federal de Competencia Económica de los Estados Unidos Mexicanos (COFECE)**, de 3 de octubre de 2016, mediante el cual se establecieron las bases de colaboración entre las partes para el fortalecimiento y desarrollo institucional, mediante la realización de actividades de cooperación técnica e intercambio de experiencias sobre la aplicación de leyes de competencia; así como aquellas relacionadas con la abogacía de la política de competencia en sus respectivas jurisdicciones.

Estos convenios, y otros firmados en años anteriores, pueden ser ubicados en la página web institucional.









**ACODECO**  
AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Un Consumidor  
**Informado**  
Tiene Poder



**PARA CONSULTAS Y  
DENUNCIAS**



@ACODECO RESUELVE



ACODECO RESUELVE