

¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo



ACODECO RESUELVE

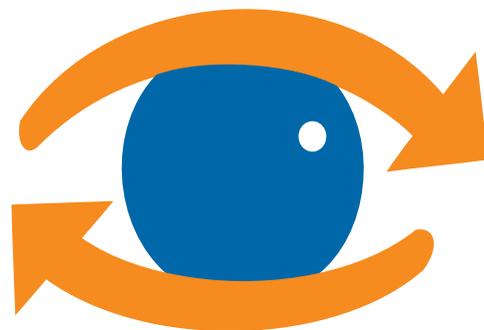
DESCARGA EL APP

DENUNCIA

MEMORIA

Institucional

2018



ACODECO

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo



ACODECO RESUELVE

DESCARGA EL APP

DENUNCIA

Panamá, 2 de enero de 2019

Honorable Diputada
YANIBEL ÁBREGO SMITH
PRESIDENTA
Asamblea Nacional
E. S. D.

Atendiendo a lo establecido en nuestra Constitución Política, presento a consideración de la Honorable Asamblea Nacional de Diputados el Informe Anual de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia ACODECO, correspondiente al periodo noviembre 2017 a octubre 2018.

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

De la Honorable Señora Presidenta, con las muestras de mi más distinguida consideración.

Atentamente;

OSCAR GARCÍA CARDOZE
Administrador

¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo

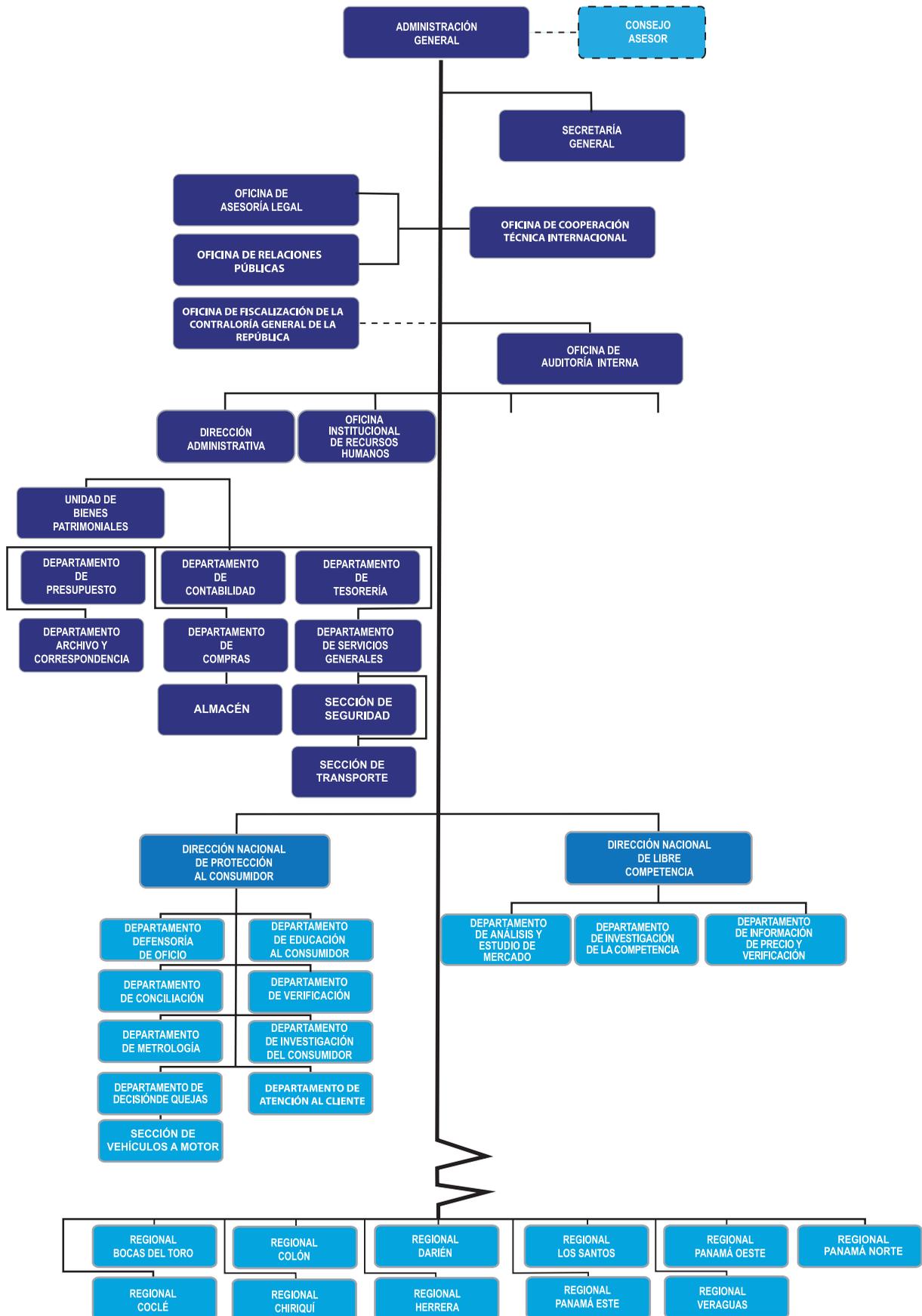


ACODECO RESUELVE

DESCARGA EL APP

DENUNCIA

Organigrama



¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo



ACODECO RESUELVE

DESCARGA EL APP

DENUNCIA



Excelentísimo Señor

Juan Carlos Varela Rodríguez
Presidente de la República

¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo



ACODECO RESUELVE

DESCARGA EL APP

DENUNCIA



Oscar García Cardoze
Administrador

¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo



ACODECO RESUELVE

DESCARGA EL APP

DENUNCIA

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

Transparencia
Eficiencia
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.

¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo



ACODECO RESUELVE

DESCARGA EL APP

DENUNCIA



OSCAR GARCÍA CARDOZE
Administrador

Nivel Coordinador
MARISOL DE DURLING
Secretaria General

Nivel Ejecutor
HARMODIO A. CEDEÑO ESPINOSA
Director Nacional de Libre Competencia

ELÍAS ELÍAS CABRERA
Director Nacional de Protección al Consumidor

Nivel de Apoyo

ELIGIO OCAÑA
Director Administrativo

SHADINA CORREA T.
Jefa de Recursos Humanos

HILDEGARDE HERRERA
Jefa de Relaciones Públicas

ARIEL TIMPSON
Juez Ejecutor

ROSA ISABEL RE CAREY
Asesora Legal

RAINIER GÓNZALEZ
Jefe de Informática

CLARISA ARAÚZ
Jefa de la Oficina de Cooperación Técnica Internacional
Oficial de Información Principal

OMAR CARRILLO
Jefe de Auditoría Interna

MITZELA BERNAL
Coordinación de las Regionales

¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo



ACODECO RESUELVE

DESCARGA EL APP

DENUNCIA



COMITÉ DE EDICIÓN MEMORIA DE ACODECO 2018

MARISOL DE DURLING

Edición y Coordinación
Secretaria General

LOYRA CARRACEDO

Edición y Coordinación
Abogada de Departamento de Investigación de la Competencia

EDWIN RODRÍGUEZ

Jefe de la Sección de Estadística

DAVID VASQUEZ

Asistente de Estadística

MITZELA BERNAL

Coordinadora de Regionales

YAJAIRA PINZÓN

Edición Gráfica
Diseñadora Gráfica

¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo



ACODECO RESUELVE

DESCARGA EL APP

DENUNCIA

INTRODUCCIÓN

En la búsqueda de ofrecer un mejor servicio a los consumidores, ACODECO, continua participando activamente con la Autoridad de Innovación Gubernamental, con la finalidad de mantenerse actualizado con los estándares y tendencias tecnológicas en temas como: Agenda Digital Institucional y Plan de Simplificación, Panamá en Línea, Datos Abiertos y Hoja de Ruta de Modernización Digital.

A nivel de estructura organizativa de la Autoridad, se crea la Oficina de Cooperación Técnica Internacional con el objetivo de apoyar a la administración, en relación con las gestiones tendientes a concretar y ejecutar convenios de cooperación internacional con agencias homólogas y coordinar los aspectos relativos a las relaciones o comunicaciones con el Ministerio de Relaciones Exteriores, coadyuvando a la gestión de la entidad en las redes de trabajo internacional existente en materia de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

Se crea la sección denominada Vehículos de Motor, en virtud de la promulgación de la Ley 14 de 20 de febrero de 2018, con la finalidad de asumir la nueva competencia de conocer a prevención con los tribunales de justicia ordinarios, las quejas hasta la cuantía de treinta mil balboas (B/. 30,000.00) cuando la reclamación se refiere a vehículos a motor, mismas que son sometidas al proceso de decisión de quejas, con lo cual son aplicables las disposiciones contenidas en la Ley 45 de 2007.

Hemos creado la Subdirección Nacional de Protección al Consumidor; con miras a consolidar la Dirección Nacional de Protección al Consumidor; teniendo como objetivo la coordinación, supervisión y control en la ejecución de los planes y programas referentes al beneficio del consumidor que desarrolla nuestra institución.

A nivel de oficinas regionales, en noviembre de 2017 logramos trasladar la oficina regional de Coclé a nuevas instalaciones ubicadas Penonomé, vía Interamericana en el Centro Comercial Sorpresa Mall.

En diciembre de 2017 inauguró la 11ª oficina Regional de ACODECO, ubicada en el Centro Comercial Villa Zaita Mall, Local C-10 en Panamá Norte, para beneficiar a miles de consumidores de los corregimientos de Las Cumbres, Alcalde Díaz, Chilibre, Ernesto Córdoba y Caimitillo.

En virtud del convenio entre la Asociación Panameña de Crédito (APC) y la ACODECO, contamos con un funcionario de la APC dentro de las oficinas de ACODECO en las provincias de Herrera y Veraguas. cuyo principal propósito es que el consumidor tenga de primera mano información referente a su historial crediticio.

La adopción de un sistema de rastreo documental y de expedientes, a través de la tecnología de radio frecuencia, ha sido uno de los logros que mayor impacto ha tenido en la gestión diaria que a nivel nacional, realiza ACODECO, ahora a través de una computadora es posible conocer en tiempo real, la ubicación exacta de un expediente, en cualquier momento y a cualquier hora.

CONTENIDO

I. DESPACHO SUPERIOR	3
A. Transparencia Institucional.....	3
B. Tramitación de Expedientes de Segunda Instancia	4
C. Auditorías Internas	11
II. LOGROS ESPECIALES	
A. ACODECO acepta el reto de participar en el Programa de Modernización Digital de AIG.....	17
B. Gestiones de ACODECO para dar cumplimiento al esquema de Datos Abiertos en Panamá.....	18
C. Creaciones y Modificaciones a la Estructura Organizativa de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia	19
D. Trazabilidad de Expedientes a través de Sistema de Radio Frecuencia (RFID)	20
E. Logros de las Oficinas Regionales	21
III. DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	25
A. Departamento de Atención al Cliente	27
B. Programa Agente Económico Responsable (AER)	29
C. Departamento de Educación al Consumidor	30
D. Departamento de Verificación	36
E. Departamento de Metrología	38
F. Departamento de Defensoría de Oficio	47
G. Departamento de Investigación al Consumidor	49
H. Departamento de Conciliación	51
I. Sección de Vehículos de Motor	59
J. Departamento Decisión de Quejas	61
K. Departamento de Control de Precios	64
IV. COORDINACIÓN DE REGIONALES	69
A. Oficina Regional de Bocas del Toro	73
B. Oficina Regional de Coclé	75
C. Oficina Regional de Colón	78
D. Oficina Regional de Chiriquí	80
E. Oficina Regional de Darién	83
F. Oficina Regional de Herrera	84
G. Oficina Regional de Los Santos	87
H. Oficina Regional de Panamá Este	92
I. Oficina Regional de Panamá Oeste	93
J. Oficina Regional de Panamá Norte	95
K. Oficina Regional de Veraguas	98
V. DIRECCIÓN NACIONAL DE LIBRE COMPETENCIA	105
A. Investigaciones Administrativas por Prácticas Monopolísticas	105
B. Sanciones Administrativas por la Comisión de Prácticas Monopolísticas	111
C. Casos Judiciales	112
D. Concentraciones Económicas	117

E. Auditorías de Competencia	119
F. Abogacías de la Competencia	119
G. Promoción de la Competencia	121
H. Programa de Clemencia en Panamá	122
I. Conmemoración del Día de la Competencia	122
J. Boletín de Libre Competencia	123
K. Teleconferencia, Seminario, Capacitación y Foro	124
L. Resumen de Análisis Financiero	125
M. Unidad de Análisis de Aumento de Costos	125
N. Departamento de Información de Precios y Verificación	128
VII. OTRAS ACTIVIDADES DE LA ACODECO	151
A. Secretaría General	151
B. Oficina de Asesoría Legal	152
C. Juzgado Ejecutor	157
D. Unidad de Informática	160
E. Oficina Institucional de Relaciones Públicas	161
F. Oficina Institucional de Recursos Humanos	166
G. Dirección de Administración y Finanzas	171
VIII. ACTIVIDADES INTERNACIONALES	185
A. Misiones en Temas de Defensa de la Competencia.....	185
B. Misiones en Materia de Protección al Consumidor	195
C. Misiones Oficiales en Área Administrativa y Otros	207
D. Capacitaciones y Pasantía	208

¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo



ACODECO RESUELVE

DESCARGA EL APP

DENUNCIA

INFORME DEL DESPACHO SUPERIOR

¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo



ACODECO RESUELVE

DESCARGA EL APP

DENUNCIA

www.acodeco.gob.pa

¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo



ACODECO RESUELVE

DESCARGA EL APP

DENUNCIA

I. INFORME DEL DESPACHO SUPERIOR

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

Auditorías de Transparencia de la página web de ACODECO

ACODECO ha alcanzado 100% de los puntos en cada auditoría llevada a cabo por ANTAI de octubre 2017 a octubre 2018, con lo que se comprueba que la entidad da cumplimiento a lo establecido en la ley No. 6 de 2002, lo que representa que los sitios Web cumplen en su totalidad con mantener toda la información requerida sobre transparencia. Cabe destacar que esta ha sido la puntuación que se ha recibido en todas las auditorías realizadas bajo la presente administración, en relación con la gestión de esta entidad.

Solicitudes de información Tramitadas de noviembre 2017 a octubre 2018

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TRAMITADAS POR MES SEDE CENTRAL

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

MES	Nº DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS	NO ADMITIDAS	RESUELTAS	EN TRÁMITE
Noviembre	2	0	2	0
Diciembre	0	0	0	0
Enero	2	0	2	0
Febrero	4	0	4	0
Marzo	1	0	1	0
Abril	5	0	5	0
Mayo	1	0	1	0
Junio	2	0	2	0
Julio	8	0	8	0
Agosto	7	0	7	0
Septiembre	8	0	6	2
Octubre	8	0	6	2
TOTAL	48	0	44	4

Fuente: ACODECO

Durante los meses de enero a octubre de 2018, se recibieron un total de cuarenta y seis (46) solicitudes de información, las cuales fueron admitidas y resueltas en su totalidad por la entidad, con excepción de cuatro solicitudes que se encuentran en trámite al momento de esta redacción.

B. TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES DE SEGUNDA INSTANCIA

El Administrador de la Autoridad de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor, conoce en segunda instancia, a nivel nacional, de todas las apelaciones surtidas en contra de las resoluciones emitidas en primera instancia por la Dirección Nacional de Libre Competencia y por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

Las decisiones emanadas del Despacho Superior como autoridad administrativa de alzada, constituyen una de las tareas más relevantes en la tramitación de los expedientes y causas administrativas que se ventilan en la institución, etapa con la cual queda agotada la vía gubernativa en la esfera administrativa.

Los datos estadísticos que presentamos, reflejan que la mayoría de las apelaciones resueltas por el Administrador, se refieren a procesos de Protección al Consumidor, los cuales conforman el mayor cúmulo en la tramitación de la institución.

En el presente compendio, observaremos los cuadros y gráficas que demuestran los montos de expedientes con las actuaciones surtidas, que hacen referencia, entre otras cosas, a los negocios recibidos, los expedientes resueltos, los montos de multas impuestas, clasificándolas por materia, ya sea Ley 45, control de precios, quejas, Ley de Historial de Crédito, Ley de Jubilados, Uso de Gas Licuado o Metrología, haciendo un total de 3,909 expedientes para el periodo en análisis con un total de multas impuestas por la suma de B/1,528,611.00.

También se hace un desglose en lo concerniente a las cantidades de expedientes atendidos por las administraciones regionales a nivel nacional, así como lo relacionado a las estadísticas por dichas actuaciones.

El trabajo antes señalado, demuestra el interés que tiene la presente administración en dar a conocer los datos estadísticos generados en segunda instancia por el Despacho Superior, con el fin de hacer evidente a la ciudadanía el compromiso permanente que existe, en mejorar los tiempos y rendimiento institucional, en beneficio de todos los usuarios a nivel nacional.

EXPEDIENTES RECIBIDOS, SEGÚN TIPO DE LEY, CANTIDAD Y MONTO DE MULTAS

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

TIPO DE LEY	EXPEDIENTES	MULTA (B/.)
Ley 45 de 2007 (Actas)	2.765	1,232,166.00
Control de Precios	525	65,170.00
Quejas	194	27,075.00
Uso Gas Licuado	188	37,825.00
Ley 24 de 2002 (Historial de Crédito)	98	122,155.00
Ley 6 de 1987 (Jubilados)	75	28,150.00
Metrología	61	14,570.00
Precios Tope de Combustible	3	1,500.00
TOTAL	3.909	1,528,611.00

Fuente: ACODECO

GRAFICO DE EXPEDIENTES POR LEYES

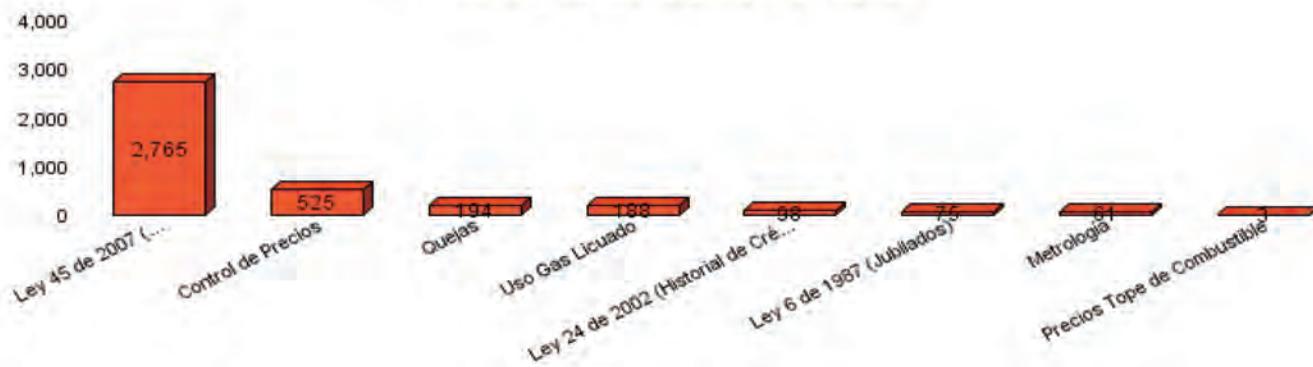
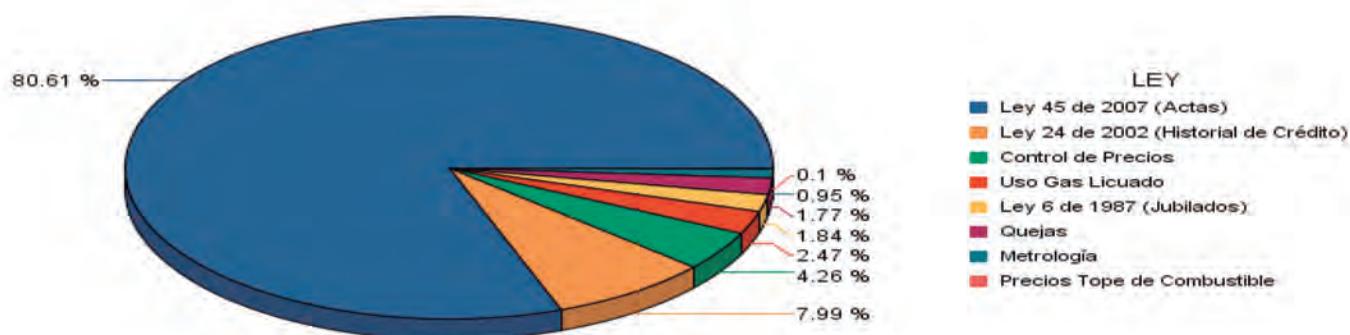


GRAFICO DE EXPEDIENTES POR LEYES

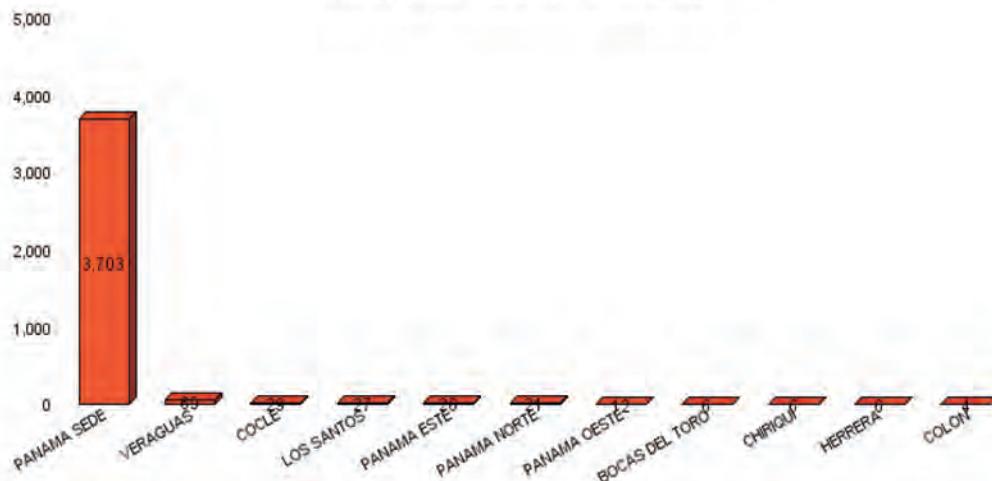


**EXPEDIENTES RECIBIDOS, PROVENIENTES DE LA SEDE PRINCIPAL
Y DE LAS ADMINISTRACIONES REGIONALES
PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018**

REGIONALES	EXPEDIENTES	MULTA (B./)
PANAMA SEDE	3,703	1,496,371.00
VERAGUAS	69	7,000.00
COCLE	29	5,125.00
LOS SANTOS	27	2,590.00
PANAMA ESTE	26	5,375.00
PANAMA NORTE	21	3,710.00
PANAMA OESTE	12	3,125
BOCAS DEL TORO	6	1,145
CHIRIQUI	6	2,515
HERRERA	6	1,305
COLON	4	350.00
TOTAL	3,909	1,528,611.00

Fuente: ACODECO

GRAFICO DE EXPEDIENTES POR REGIONAL



EXPEDIENTES POR CANTIDAD Y MONTOS, SEGÚN ESTADO AL DÍA

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

ESTADO	EXPEDIENTES	MULTA (B./)
Enviado a Notificación	3,789	1,526,711.00
Firma del Secretario	82	500.00
Revisión de Administrador	18	500.00
Corrección	15	750.00
Donde el Tramitador	4	150.00
Pendiente de Información	1	0
TOTAL	3,909	1,528,611.00

Fuente: ACODECO

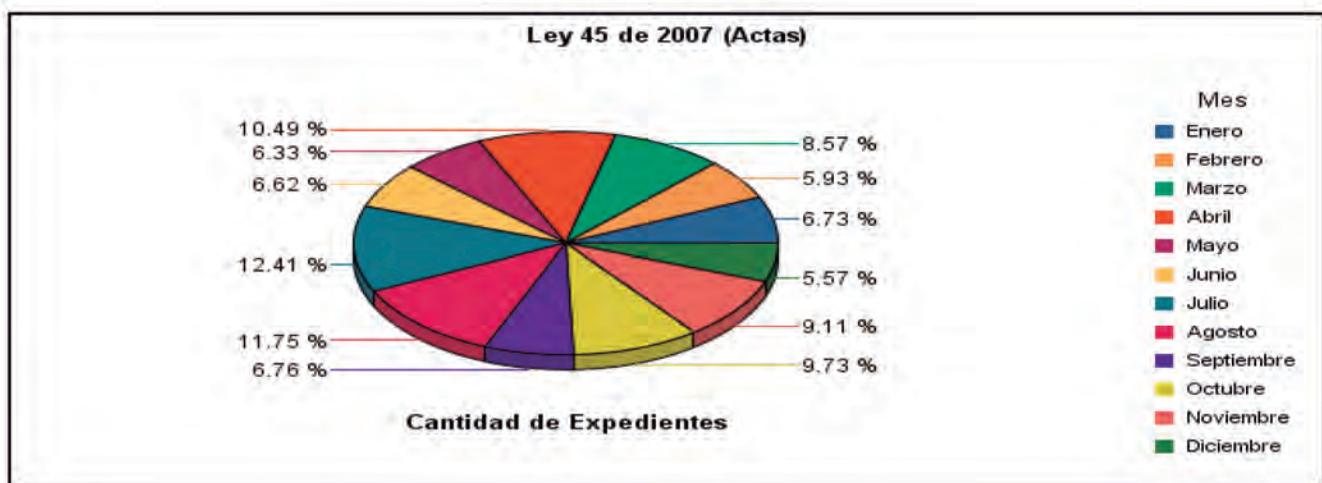
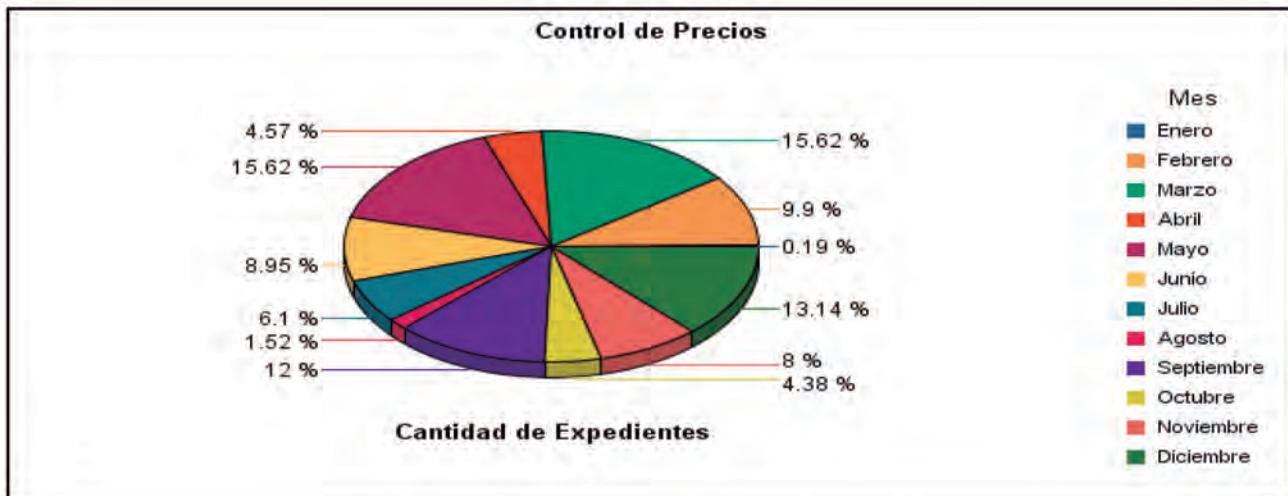
EXPEDIENTES POR TIPO DE DECISIÓN

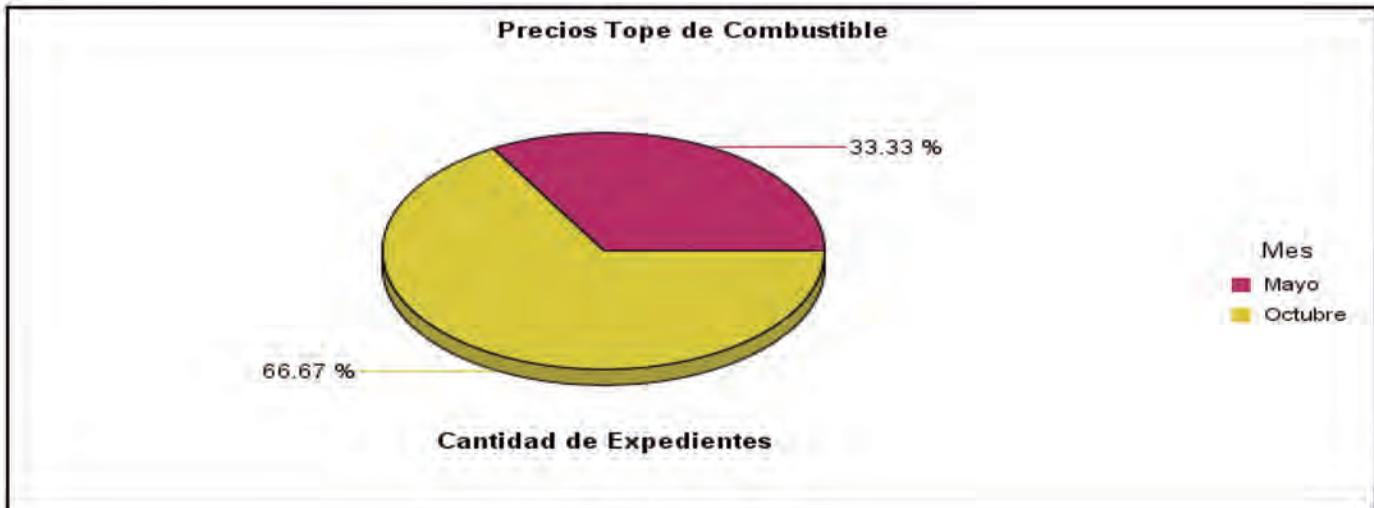
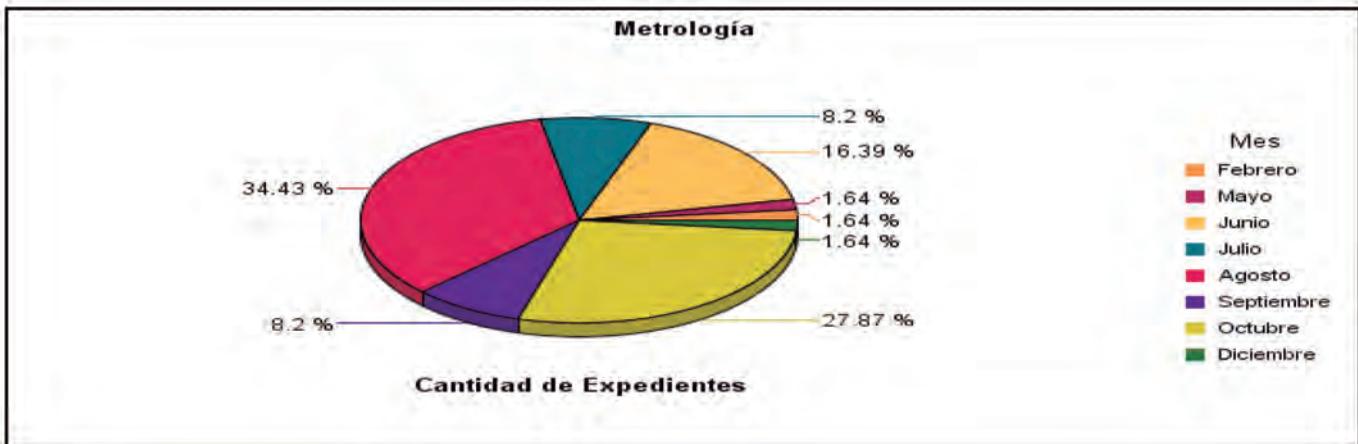
PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

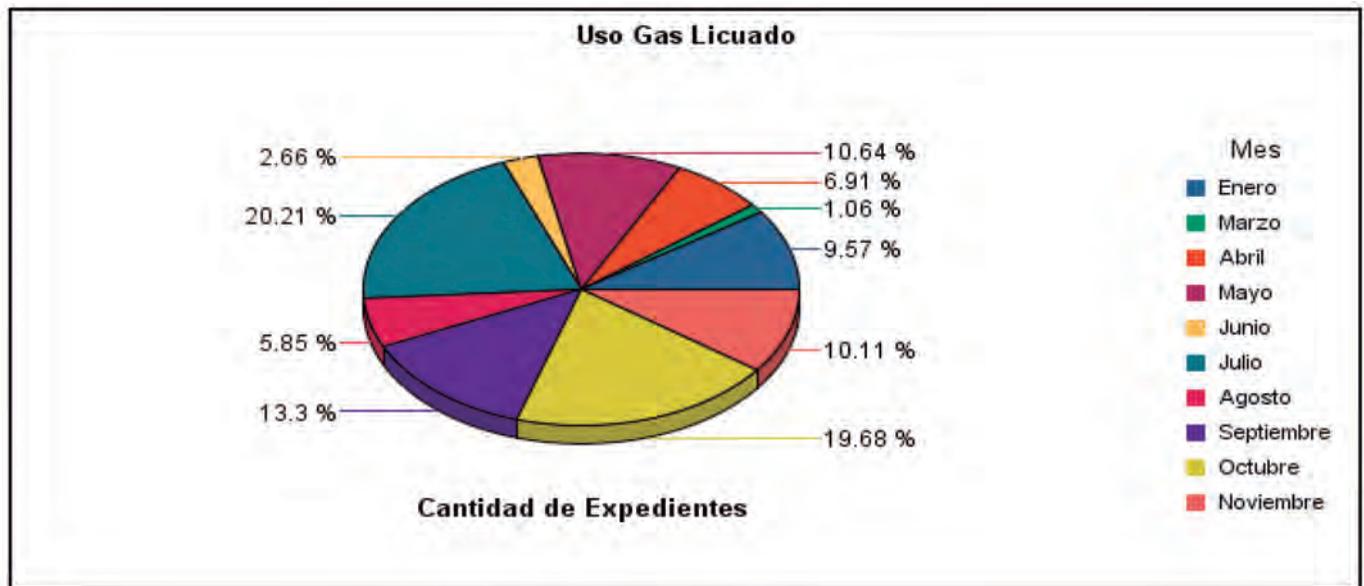
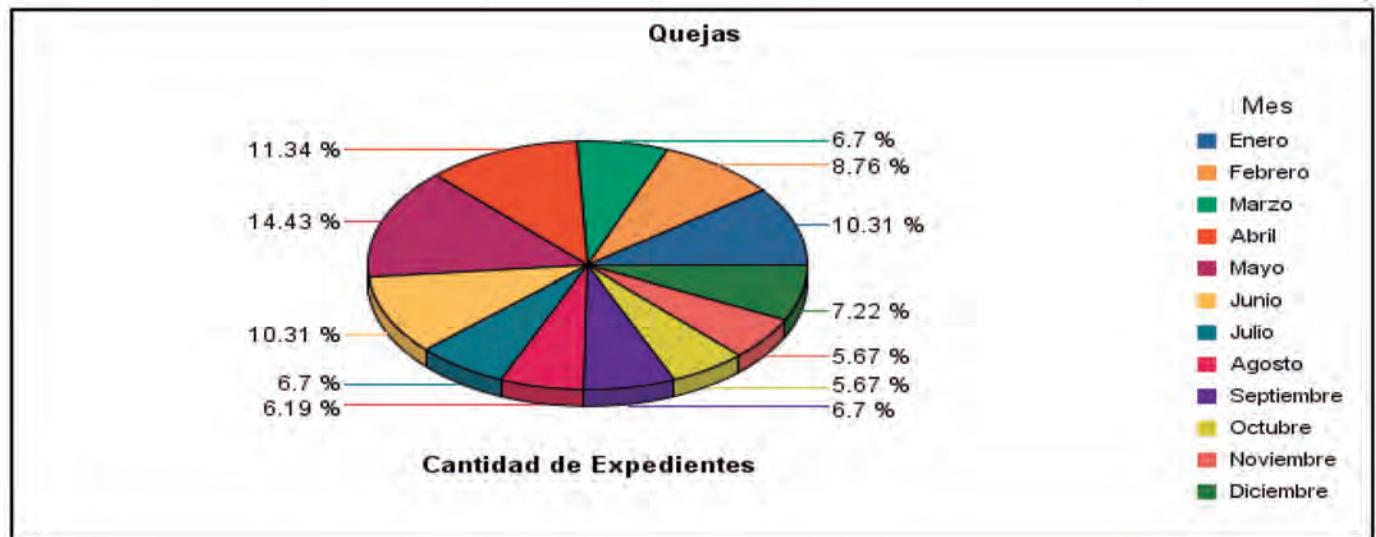
DECISIÓN	EXPEDIENTES	MULTA (B./)
Confirmar	2,976	1,304,671.00
Modificar	660	136,095
Revocar	138	83,945
En Proceso	122	3,400.00
Nulidad	4	0.00
No Acceder	3	0.00
Rechazo de Plano	3	0.00
Amonestar	1	0
Anular	1	500.00
Auto de Mejor Proveer	1	0.00
TOTAL	3,909	1,528,611.00

Fuente: ACODECO

En estos cuadros podemos apreciar la cantidad de expedientes recibidos en segunda Instancia, clasificados por tramite realizado y por el tipo de decisión tomada.







EXPEDIENTES TRAMITADOS POR PROVINCIA, LEY Y MONTO DE LAS MULTAS
PERIODO: NOVIEMBRE DE 2017 - OCTUBRE DE 2018

Tipo de Ley	Regional	TOTAL	
		Cantidad	Multa (B/.)
Control de Precios	Bocas del Toro	4	700.00
	Chiriquí	2	750.00
	Coclé	23	2,100.00
	Colón	1	100.00
	Herrera	3	200.00
	Los Santos	20	1,950.00
	Panamá Este	25	4,375.00
	Panamá Norte	21	3,710.00
	Panamá Oeste	9	1,125.00
	Panamá Sede	354	46,510.00
	Veraguas	63	3,650.00
	Total Por Ley	525	65,170.00
Ley 24 de 2002 (Historial de Crédito)	Chiriquí	1	1,000.00
	Panamá Este	1	1,000.00
	Panamá Oeste	1	1,000.00
	Panamá Sede	94	118,155.00
	Veraguas	1	1,000.00
Total Por Ley	98	122,155.00	
Ley 45 de 2007 (Actas)	Bocas Del Toro	2	445.00
	Chiriquí	3	765.00
	Coclé	5	2,975.00
	Colón	3	250.00
	Herrera	2	1,105.00
	Los Santos	3	340.00
	Panamá Oeste	2	1,000.00
	Panamá Sede	2,745	1,225,286.00
	Total Por Ley	2,765	1,232,166.00
Ley 6 de 1987 (Jubilados)	Coclé	1	50.00
	Herrera	1	0.00
	Los Santos	4	300.00
	Panamá Sede	64	25,450.00
	Veraguas	5	2,350.00
Total Por Ley	75	28,150.00	
Metrología	Panamá Sede	61	14,570.00
	Total Por Ley	61	14,570.00
Precios Tope de Combustible	Panamá Sede	3	1,500.00
	Total Por Ley	3	1,500.00
Quejas	Panamá Sede	194	27,075.00
	Total Por Ley	194	27,075.00
Uso Gas Licuado	Panamá Sede	188	37,825.00
	Total Por Ley	188	37,825.00
TOTAL GENERAL		3,909	1,528,611.00

Fuente: ACODECO

C. AUDITORÍAS INTERNAS

Concepto:

La Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.

La Auditoría Gubernamental es el mejor medio para verificar que la gestión pública se haya realizado con economía, eficiencia, eficacia y transparencia, de conformidad con las disposiciones legales aplicables. La auditoría se ha convertido en un elemento integral del proceso de responsabilidad en el sector público.

Es por ello que nuestra institución comprometida al 100 % con la transparencia, por ende nuestra Oficina de Auditoría Interna, supervisa de forma oportuna y eficiente las unidades administrativas que componen ACODECO, a nivel central y Regional, mediante nuestros informes de controles Internos, lo que le permite a la Administración General tener un panorama sobre las operaciones realizadas en las áreas antes expuestas.

Objetivos:

Uno de los medios aplicados por las empresas privadas o públicas, para tener un control de las gestiones financieras llevadas a cabo en el negocio es la auditoría interna. Las auditorías internas permiten llevar a cabo un seguimiento actualizado de la gestión del negocio.

Por consiguiente, la Auditoría Interna debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas; aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión.

Responsabilidad y Mantenimiento:

La máxima autoridad de cada ente u organismo organizará, establecerá y mantendrá un sistema de control interno adecuado a la naturaleza, estructura y fines de la organización.



Auditorías realizadas durante el período comprendido de noviembre 2017 a octubre 2018

Auditorías de Control Interno:

Durante el período que abarca los meses de noviembre y diciembre de 2017, nuestra oficina ya había cumplido con el 90 % de nuestro plan anual de auditorías, obteniendo resultados satisfactorios en nuestros controles internos, toda vez que las unidades administrativas han mejorado en sus controles internos de forma progresiva, dicho año (2017), en los meses de noviembre y diciembre realizamos para culminar el año un total de dos (2) auditorías de control interno una corresponde a la sede y una en la administración regional de Coclé, 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 administrativa que componen nuestra institución.

Para el año 2018 desde el mes de enero a octubre 2018, hemos realizado (10) auditorías de control interno, para la sede y las Administraciones Regionales.

Auditorías de Carácter Especial:

Para el período de noviembre a diciembre 2017, nuestra oficina realizó dos (2) auditorías especiales sobre supuestos perjuicios económicos contra bienes o recursos del Estado.

Para el periodo de enero a octubre 2018, nuestra oficina ha realizado seis (8) auditorías especiales sobre supuestos perjuicios económicos contra bienes o recursos del Estado, y hemos atendido diez (10) denuncias ciudadanas haciendo un total de dieciocho (18) auditorías especiales derivadas de lo antes expuesto.

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

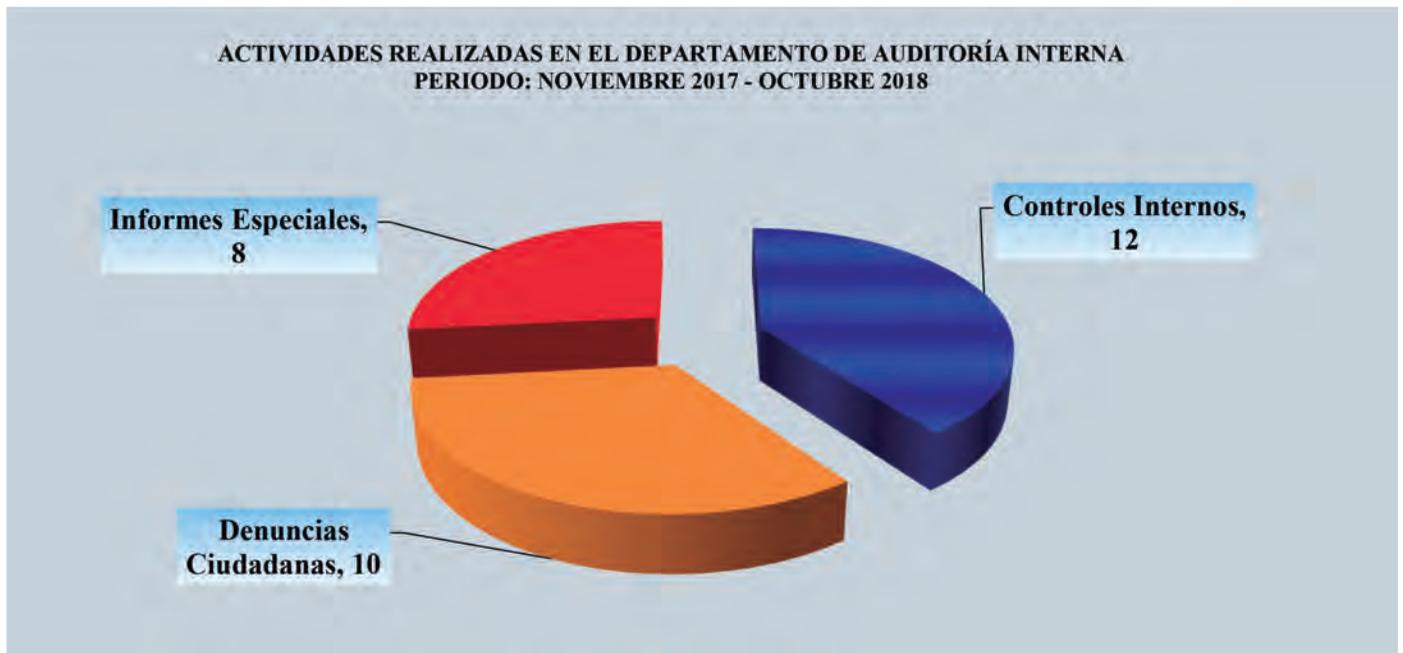
12

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

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

CATEGORIAS	CANTIDAD
Controles Internos	12
Denuncias Ciudadanas	10
Informes Especiales	8
TOTAL	30

Fuente: ACODECO



La Oficina de Auditoría Interna, ha logrado participar activamente en el periodo comprendido entre noviembre 2017 a octubre 2018, reportando al Despacho Superior de manera efectiva y eficiente las recomendaciones pertinentes de cada uno de nuestros informes permitiendo a la Administración General tomar las acciones correspondientes según sea el caso.

Recientemente obtuvimos reconocimiento por parte de la Autoridad de Transparencia (ANTAI), por nuestra valiosa cooperación y apoyo al equipo transparencia de la institución, aunado recibimos certificado por participación en semanario de ética del Contador Público y finalizamos con buena puntuación el Programa Iberoamericano en Derechos de Usuarios y Consumidores, curso virtual de 60 horas.

¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo



ACODECO RESUELVE

DESCARGA EL APP

DENUNCIA

LOGROS ESPECIALES

¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo



ACODECO RESUELVE



DESCARGA EL APP DENUNCIA

www.acodeco.gob.pa

¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo



ACODECO RESUELVE

DESCARGA EL APP

DENUNCIA

II. LOGROS ESPECIALES

A. ACODECO es incorporada al Programa de Modernización Digital de AIG

El día 31 de mayo de 2018, ACODECO recibió el informe final del Proyecto de Modernización Digital de la Autoridad de Innovación Gubernamental por parte de la firma Deloitte Consultores. La hoja de ruta contempla 20 acciones inmediatas para lograr la mejora en la modernización digital de la entidad. Se ha iniciado un cronograma de acciones a lo interno de los departamentos involucrados, para dar cumplimiento con los puntos a ejecutar para impulsar la modernización digital en la entidad. Esta herramienta de planificación fue alcanzada luego de un pormenorizado análisis de los procesos digitales y tecnológicos de ACODECO, que implicó múltiples reuniones y coordinaciones entre las entidades involucradas.



Durante el primer semestre del 2018, se han generado numerosas coordinaciones con la AIG con la finalidad de prepararnos y mantenernos actualizados con los estándares y tendencias tecnológicas en temas como: Agenda Digital Institucional y Plan de Simplificación, Panamá en Línea, Datos Abiertos y Hoja de Ruta de Modernización Digital.

17



Capacitación recibida en relación con el uso de la plataforma de Datos Abiertos de AIG para subir la información respectiva

B. Gestiones de ACODECO para dar cumplimiento al esquema de Datos Abiertos en Panamá

A partir de la nueva legislación sobre Datos Abiertos generada en el país, ACODECO ha iniciado pasos para adentrarse en esta nueva era de formatos abiertos para proporcionar información a los usuarios. El reto no es sencillo, puesto que ACODECO genera a través de todos sus departamentos operativos, una gran cantidad de información que suele ser consultada constantemente por los usuarios. Mucha de esta información sobre precios y sobre conducta de agentes económicos en los mercados, suele facilitarse a través de varias herramientas tecnológicas visibles en nuestra página web, tales como el Tablero de Multas, la Canasta Básica de Medicamentos, entre otros. Entre los pasos que se han dado están la creación de una comisión de trabajo interna para mantener actualizados nuestros reportes de Datos Abiertos, y acciones conjuntas con la AIG y personal de la ANTAI, entidades que nos han proporcionado todo el apoyo necesario para seguir adelante con esta misión. Asimismo, ACODECO, gestionó oportunamente la entrega a ANTAI del Plan de Acción de Datos Abiertos, tal como lo disponía la normativa sobre la materia.



El 21 de junio de 2018 recibimos la visita de miembros de ANTAI que coordinan interinstitucionalmente el tema de Datos Abiertos en Panamá. La reunión de coordinación se tuvo con personal del Equipo de Transparencia de ACODECO y tuvo como propósito sentar las bases e intercambiar la información relativa al ingreso de ACODECO a los compromisos nacionales acerca de Datos Abiertos en Panamá, que entre otros temas, dispone la entrega de un plan y cronograma de trabajo y de subir nuestros documentos en formatos abiertos tanto en la parte de transparencia de nuestra página web, como a la plataforma de Datos Abiertos de AIG, para beneficio de los usuarios, e incluso, los funcionarios de nuestra entidad, toda vez que, con los formatos abiertos, podrán obtener información de las actividades cotidianas en la entidad para generar con ella procesos o informes de valor para todos. Experiencias en otras latitudes apuntan a la creación de aplicaciones y traspaso de información en beneficio de la sociedad civil y la ciudadanía en general, como por ejemplo, aplicaciones que logran bajar el número de accidentes de tránsito en determinados lugares.

C. Creaciones y Modificaciones a la Estructura Organizativa de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia

Para el periodo 2018 se han realizado algunas creaciones y modificaciones a la estructura organizativa de la ACODECO, que se pueden describir de manera resumida a continuación.

La Oficina de Cooperación Técnica Internacional nace con la intención de apoyar a la administración, en relación con las gestiones tendientes a concretar y ejecutar convenios de cooperación internacional con agencias homólogas y coordinar los aspectos relativos a las relaciones o comunicaciones con el Ministerio de Relaciones Exteriores, derivados de la celebración de tales convenios.

Con esta nueva unidad administrativa se busca promover el reforzamiento de la presencia de la entidad en el sistema internacional de cooperación, coadyuvando a la gestión de la entidad en las redes de trabajo internacional existente en materia de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

También se creó la Subdirección Nacional de Protección al Consumidor; con miras a consolidar la Dirección Nacional de Protección al Consumidor; teniendo como objetivo la coordinación, supervisión y control en la ejecución de los planes y programas referentes al beneficio del consumidor que desarrolla nuestra institución.

En virtud de la promulgación de la Ley 14 de 20 de febrero de 2018, se creó una nueva Sección denominada Vehículos de Motor. Ésta área de trabajo se creó con la finalidad de asumir la nueva competencia de conocer a prevención con los tribunales de justicia ordinarios, las quejas hasta la cuantía de treinta mil balboas (B/. 30,000.00) cuando la reclamación se refiere a vehículos de motor, mismas que son sometidas al proceso de decisión de quejas, con lo cual son aplicables las disposiciones contenidas en el título V, capítulo III del procedimiento administrativo de la Ley 45 de 2007.

19



Cabe destacar que la reforma en mención no sólo provocó la creación de una Sección, sino que reconoció nuevos e importantes derechos a favor del consumidor, como la indemnización o reparación de los daños, la posibilidad que los consumidores sean representados en sus reclamos por asociaciones de consumidores, y más concretamente en las quejas sobre vehículos en garantía, la entrega temporal de un automóvil, cuando la reparación excede los 60 días y el derecho de reemplazo del vehículo cuando la reparación excede los 105 días siempre que se trate de un daño que impide el uso seguro. Por otro lado, la obligación del agente económico de mantener piezas hasta por 10 años, contados desde el cambio de modelo.

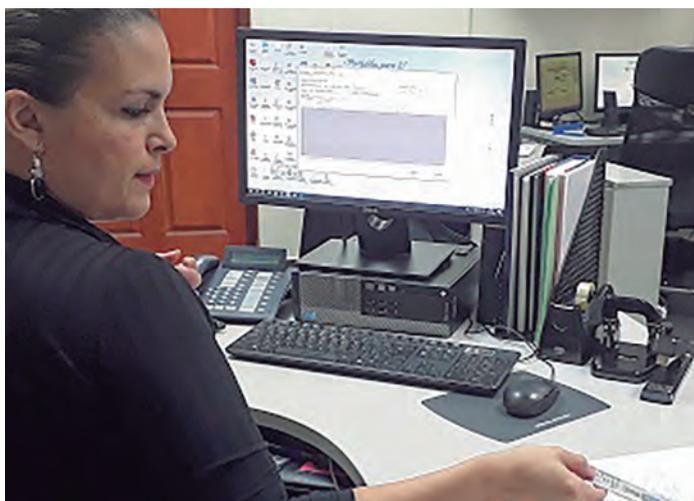
D. Trazabilidad de Expedientes a través de Sistema de Radio Frecuencia (RFID)

La adopción de un sistema de rastreo documental y de expedientes, a través de la tecnología de radio frecuencia, ha sido uno de los logros que mayor impacto ha tenido en la gestión diaria que a nivel nacional, realiza ACODECO. Bajo el lema de lograr una mayor eficiencia, con éxito, logramos implementar una herramienta que facilita la movilización de documentos y expedientes, entre los diversos departamentos que tienen que ver con la gestión y tramitación de los más de diez mil expedientes por año.

El sistema involucra la asignación de una etiqueta que cuenta con la antena de radio frecuencia y toda la información electrónica del expediente, ella distingue de manera irreplicable el documento o expediente y, al ser colocado en las antenas ubicadas en puntos estratégicos de los despachos, permite su detección y control de movimiento físico. A su vez, para el caso de las Oficinas Regionales se ha utilizado el sistema de código de barras, que queda impreso en la misma etiqueta, y que constituye otro mecanismo para la identificación y registro del documento/expediente, que se utiliza en los puntos que no cuenten con la antena sino con lectores de código de barra, esto por su costo y menor impacto en el volumen que debe atender.

Igualmente, cuenta con alarmas de control, las que informan cuando se ha realizado una instrucción de remisión, pero el expediente no ha sido efectivamente enviado a su destino. Con esta herramienta se garantiza que los expedientes sean enviados en los tiempos dispuestos en el sistema. También el destinatario recibe un correo electrónico, que le comunica los expedientes enviados y el remitente recibe un correo de los expedientes recibidos en el destino programado. El sistema impide la recepción de expedientes en un destino distinto del programado, lo que minimiza el error humano en la gestión.

20



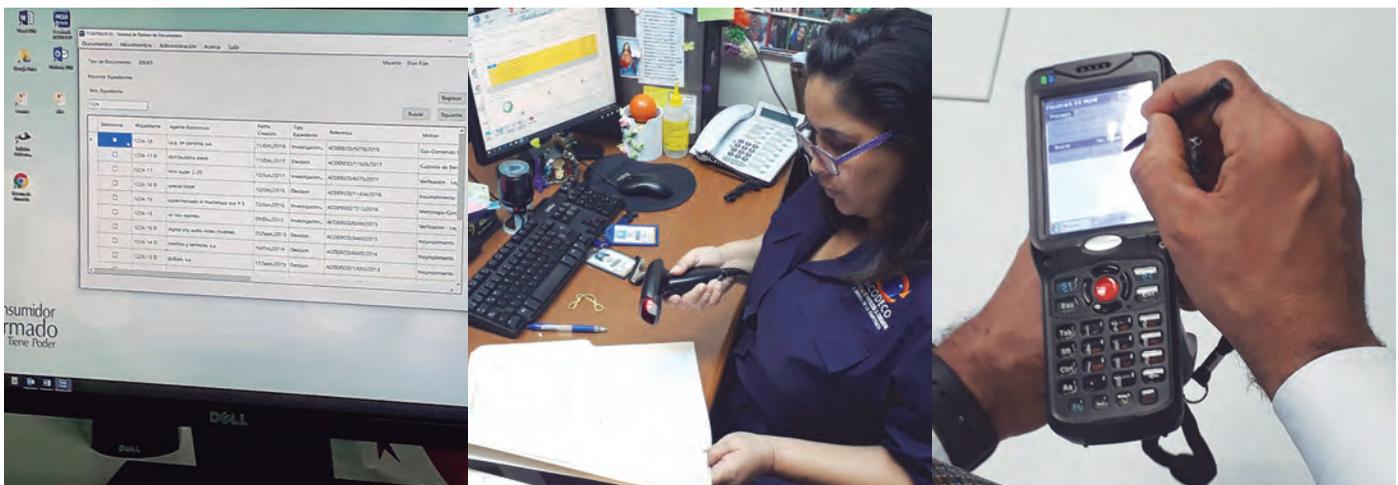
Otra de las ventajas del nuevo sistema, es que cuenta con un lector portátil en el que se introduce el número de expediente que se requiere localizar y, con la ayuda de una alarma sonora, permite la localización de expedientes cuando están próximos al lector. Se facilita una rápida y efectiva localización de expedientes en lugares donde existe grandes cantidades de expedientes, que de otra forma tuvieran que ser revisados de manera individual para lograr su localización física.

Por primera vez en la historia de la autoridad que protege los derechos de los consumidores, es posible conocer en tiempo real y con el uso de una computadora, la ubicación exacta de un expediente, en cualquier momento y a cualquier hora. En el pasado quedó aquella práctica obsoleta, que nos sumergía en una inconmensurable pérdida de tiempo y de recursos, generando muchas veces la reconstrucción de cadenas de envío y de recepción y la revisión de diversos libros de entrada y de salida de expedientes, para dar con la ubicación de tan solo un expediente, además del tiempo que tomaba a cada departamento-duplicidad de funciones- el registro en cada uno de ellos y el consecuente error en los registros, labor que ahora se logra con tan solo una consulta.

Sin lugar a dudas podemos afirmar, que la visión de fortalecer la capacidad informática con personal idóneo, junto con el fomento de las aplicaciones tecnológicas en las tareas diarias, todo como parte del plan estratégico de la Institución, ha sido punta de lanza en el proceso de lograr mayor eficiencia y transparencia. Pero este proceso de conversión se ha logrado también por el apoyo de los funcionarios que creyeron en el proyecto de modernización, que lo adoptaron como propio y que se comprometieron con su implementación, desde Despacho Superior, Secretaría General, Archivo y Correspondencia, Dirección Nacional de Protección al Consumidor, Coordinación de Regionales y las Oficinas Regionales, hasta Juzgado Ejecutor.

Ese grado de eficiencia que se ha alcanzado tiene un impacto directo en el consumidor, que es el sujeto beneficiario de los procesos que adelantamos, pues ahora podemos dedicar los limitados recursos para brindar un mejor servicio y atender la creciente demanda, empujada por las nuevas competencias. Nos queda mucho por lograr, pero éste ha sido un paso determinante en la dirección correcta, en la visión orientada al ciudadano, para brindar un mejor servicio, moderno y de calidad.

21



E. Logros de las Oficinas Regionales

Con el objetivo de poder brindar una atención de calidad y más personalizada a los consumidores y representantes de los agentes económicos, así como de tener un espacio físico adecuado a los colaboradores, en noviembre de 2017 se logró trasladar la oficina regional de Coclé a nuevas instalaciones ubicadas Penonomé, vía Interamericana en el Centro Comercial Sorpresa Mall.



Inauguración del nuevo local de la Oficina Regional Coclé en Penonomé

En diciembre 2017, se inauguró la 11ª oficina Regional de ACODECO, ubicada en el Centro Comercial Villa Zaita Mall, Local C-10 en Panamá Norte, para beneficiar a miles de consumidores de los corregimientos de Las Cumbres, Alcalde Díaz, Chilibre, Ernesto Córdoba y Caimitillo.



Inauguración de la nueva Oficina Regional Panamá Norte y volanteo en el área de Villa Zaita, con material informativo sobre los servicios que ofrecemos a los consumidores del área norte de la provincia de Panamá

En virtud del convenio entre la Asociación Panameña de Crédito (APC) y la ACODECO, cuyo principal propósito es que el consumidor tenga de primera mano información referente a su historial crediticio, el 27 de abril de 2018 participamos del evento organizado por la APC en la ciudad de Chitré, donde se anuncia oficialmente la al público en general el convenio interinstitucional y la presencia de un funcionario de la APC dentro de las oficinas de ACODECO En las provincias de Herrera y Veraguas.

Acto de inauguración por convenio entre la APC y la ACODECO en las provincias de Herrera y Veraguas.

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo



ACODECO RESUELVE

DESCARGA EL APP

DENUNCIA

www.acodeco.gob.pa

¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo



ACODECO RESUELVE

DESCARGA EL APP

DENUNCIA

III. DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Las actividades desarrolladas por la Dirección 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 exigen 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 operativos Black Friday

Para el mes de noviembre de 2017, el despacho de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor coordinó la realización del Operativo de Black Friday efectuado el día 24 de noviembre de 2017, en los centros comerciales de Multipliza Pacific, Albrook Mall y Metromall.

Operativo de Navidad 2017

Como parte de los Operativos que realiza la ACODECO, en el mes de diciembre de 2017, se realizó el Operativo de Navidad entre el 1 y 22 de diciembre de 2017, con una duración total de 16 días de operativo, en el cual se contó con 6 módulos ubicados en la ciudad capital, específicamente en los siguientes centros comerciales:

Multipliza Pacific, Los Pueblos, Metromall, Albrook Mall, Los Andes y Alta Plaza. Además de los módulos en las oficinas regionales de cada provincia, se contó a nivel nacional con un total de 10 módulos de atención al consumidor.

OPERATIVO DE NAVIDAD AÑO: 2017

DETALLE	CANTIDAD
Asistencia al consumidor (<i>consultas</i>)	2,490
Asesoramiento a agentes económicos	903
Quejas recibidas	153
Quejas resueltas	123
Monto de las quejas resueltas	15,652
Denuncias	109
Actas de verificación CON anomalía Ley 45 de 2007	487
Actas de verificación SIN anomalía Ley 45 de 2007	1,632
Actas de verificación CON anomalías Ley 81 de 2009	0
Actas de verificación CON anomalías Ley 6 de 1987	67
Actas con verificación SIN anomalías Ley 6 de 1987	299
Actas de veracidad de la Publicidad (con anomalía)	118
Actas de veracidad de la Publicidad (sin anomalía)	1,182
Actas de Control de Precios con anomalías	30
Actas de Control de Precios sin anomalías	177
Devolución de efectivo (<i>cantidad</i>)	35
Monto de las devoluciones en efectivo	3,738
Entrega de material educativo	24,174
Entrevista a medios de comunicación	88

Fuente: ACODECO

VIII Foro de Protección al Consumidor

En el marco de la celebración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, se coordinó la realización VIII Foro de Protección al Consumidor realizado el 15 de marzo de 2018, en el Wyndham Hotel and Resort. El tema principal de dicho foro fue “FORTALECIENDO EL DERECHO A SER ESCUCHADO”, explicando las estrategias de las instituciones las cuales brindan al usuario/ consumidor para la atención del derecho a ser escuchado, con el propósito de dar una respuesta oportuna y directa a las denuncias, reclamos y consultas. Aunado a esto, se recalcó lo importante que es cuando consumidores exigen que sus derechos sean respetados. Los ocho derechos de los consumidores, que son reconocidos en casi todo el mundo, son: derecho al consumo o a la satisfacción de las necesidades básicas; derecho a escoger; derecho a la información; derecho a la seguridad; derecho a la compensación; derecho a ser escuchado; derecho a la orientación y educación del consumidor, y el derecho a un ambiente saludable.



Director Nacional de Protección Al Consumidor

26



Conferencia de Expositores

A. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Departamento de Atención al Cliente ha interactuado proporcionando información y orientación a 38,687 consumidores, sobre las leyes y decretos de Protección Al Consumidor durante el periodo de noviembre 2017 hasta octubre 2018. Cumpliendo con la meta de tiempo de atención de 30 minutos por persona (atención presencial) y 6 minutos por llamada, hemos beneficiado a los usuarios que visitan la institución o se comunican a través del "Contact Center".

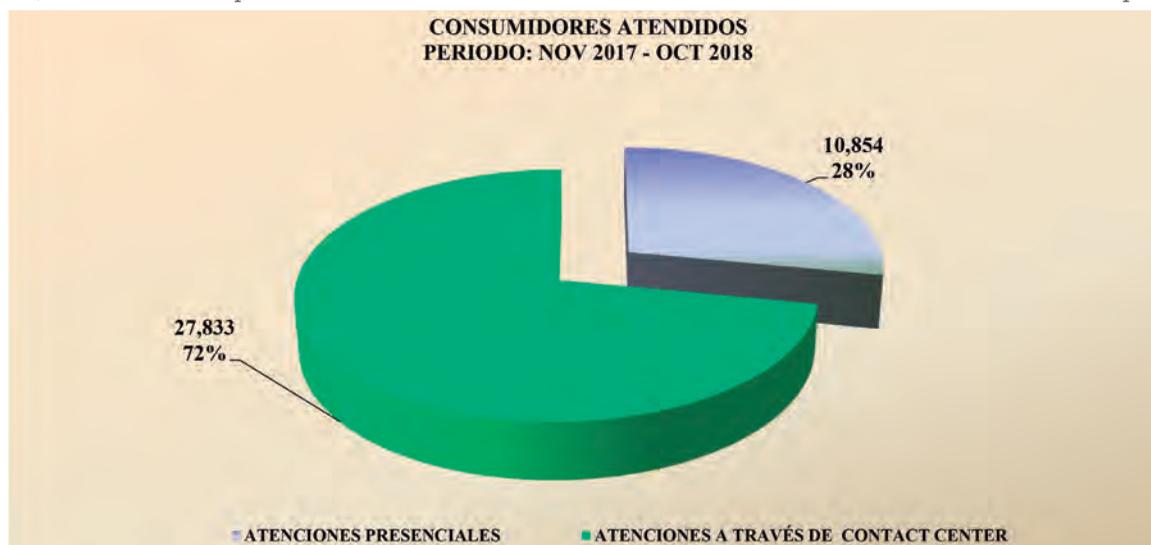
CONSUMIDORES ATENDIDOS

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

MESES	ATENCIONES PRESENCIALES	ATENCIONES A TRAVÉS DE CONTACT CENTER
nov-17	810	2,480
dic-17	823	2,471
ene-18	966	2,416
feb-18	764	2,054
mar-18	941	2,359
abr-18	884	2,243
may-18	949	2,531
jun-18	859	2,165
jul-18	963	2,483
ago-18	936	2,044
sep-18	909	2,261
oct-18	1,050	2,326
TOTAL	10,854	27,833

Fuente: ACODECO

Siendo el vínculo entre el consumidor y los diferentes departamentos de la institución, nuestra prioridad es brindar un servicio de calidad y eficiencia, con la ayuda de una nueva herramienta informática la cual consiste en la localización inmediata de los expedientes de quejas a nivel nacional, se brinda respuesta inmediata a los consumidores sobre el estatus de sus expedientes.



Fuente: ACODECO



Funcionaria realizando una conciliación

A través del Contact Center durante el periodo de noviembre 2017 hasta octubre 2018 logramos brindarle respuesta y seguimiento a las denuncias recibidas por medio de los 15 canales de comunicación que manejamos en la institución, obteniendo así un total de 6,165 denuncias a nivel nacional.

Con las tecnologías desarrolladas para el Contact Center, sostenemos una interacción consolidada con los consumidores, ofreciendo respuestas en tiempo real, incrementando la calidad de servicio y facilitando la gestión de llamadas.

**ORIENTACIONES - CHAT- WEB
PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018**

DETALLE	TOTAL
Octubre	75
Noviembre	50
Diciembre	40
Enero	70
Febrero	58
Marzo	58
Abril	39
Mayo	70
Junio	51
Julio	40
Agosto	51
Septiembre	24
Octubre	42
TOTAL	668

Fuente: ACODECO

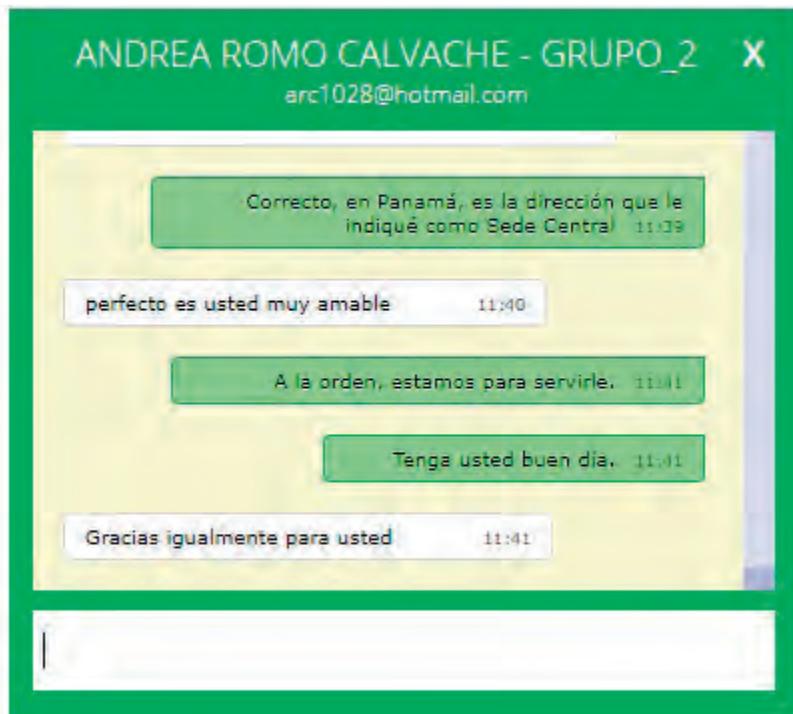


Imagen de conversación vía "Chat- Web"

B. PROGRAMA AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER)

Agentes Económicos Inscritos



1 Relojin	2 Nova Terra L' Alianza	3 Panafoto, S.A.	4 Doit Center
5 Olympic Travel Agency	6 El Costo	7 Farmacia Hospital Nacional	8 Viajes Block L' Alianza
9 Raenco Internacional, S.A.	10 Fantasy Tours	11 Agencia de Viajes Royal Tours	12 Studio F
13 Casa Confort	14 Farmacia Centro Médico Nacional	15 Botica El Javillo, S.A.	16 Xplora L' Alianza
17 Audiofoto Internacional, S.A.	18 ELA Panamá	19 Viajes Panamá, S.A.	20 Hospital Nacional
21 Grand Tours CRT, INC	22 VIP Global Marketing, S.A.	23 Corporación Ancón	24 Estampa
25 Gloss	26 Fashion Ten	27 Rodelag	28 Clarks
29 American Eagle Outfitters	30 Gymboree	31 La Senza	32 The Children Place
33 Victoria's Secret	34 Bath and Body Works		

Fuente: Web de ACODECO

El Programa de Agente Económico Responsable (A.E.R.), surge por las necesidades de este mundo moderno, de eficacia y respuestas expeditas. Donde nosotros como Autoridad responsable consideramos importante además de nuestra función vigilante, el implementar políticas preventivas y satisfactorias para todos los consumidores.

Este programa lleva en funcionamiento desde el mes de septiembre de 2015 y se crea mediante la Resolución Administrativa N°A-090-2015 del 28 de septiembre de 2015, con luces visionarias de tener una relación cooperadora entre los agentes económicos adscritos y nuestra institución con la finalidad de conciliar de manera rápida y oportuna la mayor cantidad de quejas posibles.

Y esto se ha logrado con agentes económicos capacitados e interesados en siempre dar una mejor atención a sus clientes, donde al tener toda la información necesaria, como lo es el amplio conocimiento de todas las leyes actuales en materia de protección al consumidor; les permita tener plena capacidad de resolver dentro del comercio cualquier inquietud o molestia que pueda surgir por parte de los consumidores.

A este atractivo programa, en el que afiliarse se hace de modo voluntario, cada vez se suman más agentes económicos comprometidos y conscientes de que conciliar es un resultado donde al final ambas partes resultan beneficiadas. A la fecha contamos con nuevos miembros, tales como CORPORACIÓN ANCÓN, ESTAMPA, RODELAG, CLARKS, VICTORIA'S, BATH AND BODY WORKS; totalizando así, unos 34 Agentes Económicos Responsables inscritos, y tenemos en trámite otras empresas interesadas también en afiliarse al programa.

En cuanto a las quejas recibidas y resueltas para el periodo comprendido de noviembre 2017 a octubre 2018, podemos indicar que, de las 451 quejas recibidas en dicho período, 391 fueron resueltas.

**TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS POR AGENTE
ECONÓMICO RESPONSABLE
PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018**



C. DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

La educación al consumidor es aquella que le brinda al consumidor los elementos para discernir en la toma de decisiones, al entregarle conocimientos que le permitirán desarrollar sus habilidades para hacerlo más eficiente en este mercado. Para el Departamento de Educación este es un objetivo fundamental en todos los programas que lleva a cabo, donde a través de diferentes estrategias educativas logra que el consumidor llegue a comprender la importancia que tiene su actuar en el mercado de forma responsable.

Además de cumplir con este objetivo fundamental, hacemos valer el derecho que por ley tiene todo consumidor de ser educado en consumo, labor que realizamos a través de las capacitaciones, jornadas educativas, producción de material educativo, llevados a todos los niveles de la población, al igual que la labor de orientación que realizan los módulos permanentes en los centros comerciales de Albrook y Metromall.

PROGRAMA DE CAPACITACIONES

Este incluye las capacitaciones dirigidas tanto a consumidores como a los agentes económicos:

● **Unidad Móvil de Capacitación (UMC)**

El programa de capacitaciones este año se innovó con el uso de la UMC con la cual hemos llegado a diversos puntos de la República de Panamá, logrando capacitar a diferentes grupos, tanto de estudiantes como de consumidores en general.

Esta unidad móvil inició su recorrido el 19 y 20 de diciembre 2017, en el Machetazo de La 24 de Diciembre, donde se realizó una capacitación y volanteo con folletos de compras navideñas y el folleto múltiple, luego en los centros comerciales de Los Andes, de Villa Zaita, Mega Mall y en la inauguración de la Regional de Panamá Norte.

Se ha participado en ferias regionales como la de Boquete, la Feria de Ocú, y en las Ferias de Mercadito Verde organizadas por la Alcaldía de Panamá.

Durante el año 2018, la UMC ha estado recorriendo diferentes provincias como: Los Santos, Herrera (Las Minas), Coclé, Veraguas (Soná), Chiriquí (Boquete), Panamá Este, donde se les ha brindado capacitaciones a estudiantes de escuelas primarias, secundarias, de universidades, grupos organizados de consumidores entre otros, tanto en las cabeceras de provincias como en distritos o comunidades más apartadas.

Desde noviembre 2017 a octubre de 2018, hemos logrado con esta nueva modalidad una población atendida de 10,214 consumidores.



Estudiantes CEBG San José- Soná

Estudiantes Colegio Bilingüe Santo Domingo Savio.-Don Bosco

● **Capacitación del Programa AER**

Con el objetivo de ofrecerles a las empresas y consumidores una vía alternativa y expedita en el trámite y solución de sus quejas, se estableció el Programa de Agente Económico Responsable, en el cual se les brinda a las empresas una capacitación, donde se les da a conocer sus responsabilidades y procedimientos para ingresar a ser un Agente Económico Responsable. Durante el periodo de noviembre 2017 a octubre 2018 hemos brindado un total de **12** capacitaciones y una población de **176** participantes.



Capacitaciones a colaboradores de Rodelag



Capacitación colaboradores General Plus

● **Capacitaciones a Consumidores**

A través de este programa hemos continuado capacitando a diversos grupos de la población en el conocimiento de sus deberes y derechos como también sobre la legislación que los aplica y garantiza tal como lo señala la ley 45 de 31 de octubre de 2007. Hemos realizando de noviembre 2017 a octubre de 2018 un total de 782 capacitaciones



Capacitación a Grupos de Jubilados



Capacitaciones a Padres de familia Esc. República de Chile

● Consultas Educativas

A través de las consultas que nos refieren consumidores y proveedores se cumple con una tarea de importancia para esta institución como lo es la orientación e información, la cual lleva como propósito atender interrogantes de consumo que, en muchas ocasiones, pueden tener como resultado, ya sea la necesidad de poner una queja formal o la de resolver una situación de un reclamo, como también conocer cuáles son las obligaciones que, como proveedores, deben atender para ofrecer relaciones de consumo transparentes. Durante este periodo noviembre 2017 a octubre 2018 se han podido atender 5,271 consultas educativas. Las mismas se atienden ya sea en las jornadas educativas, en nuestras oficinas o módulos permanentes, ubicados en Albroom Mall y Metro Mall.



Consulta en Dep. de Educación



Consulta consumidor Plaza de la Lotería

● Jornadas Educativas

La estrategia de establecer módulos móviles de atención a los consumidores en diferentes puntos nos permite llegar a muchos consumidores y bríndales una atención directa en cuanto a sus consultas e interrogantes. Durante este periodo de noviembre 2017 a octubre 2018 se han realizado un total de 535 jornadas.



Parque Omar - Celebrando el día del niño y la niña



Centro Comercial Los Andes

ACODECO Tours

Los programas de estudios de la Educación Básica General (de 3° a 9° grado) contemplan contenidos de Protección al Consumidor y ACODECO Tours es una estrategia educativa que le permite al docente el análisis de la normativa aplicada a la vida cotidiana en la compra de bienes y servicios, como lo es la importancia de las pesas y medidas, aspectos que pueden apreciar en el laboratorio de metrología. Los niños y jóvenes interactúan con los expositores con interesantes preguntas en relación con su diario vivir. En este programa durante el periodo noviembre 2017 a octubre 2018 hemos atendido un total de 408 estudiantes (colegios y asociaciones) tanto del sector privado como público, entre ellas, Escuela Josefina Tapia, Colegio Bilingüe Vista Hermosa, Escuela Francisco Arias Paredes, Escuela Ricardo Miro, Colegio Adventista Metropolitano, Escuela Puerto Rico.



Escuela Francisco Arias Paredes



Escuela Puerto Rico

● Material Informativo

Los programas de educación requieren la elaboración de materiales didácticos que complementan todas las estrategias educativas que se implementan para que, tanto proveedores como consumidores, puedan documentarse en las legislaciones de protección al consumidor, de las orientaciones y formación en consumo para el desarrollo de competencias que los van a capacitar como un consumidor responsable al ejercer sus derechos basados en la información y educación en consumo. Entre los materiales tenemos, folletos, hojas volantes, manuales y la Revista Vigilante, que ofrece al lector interesante información de la problemática de consumo en nuestro país y orientaciones valiosas para la adquisición de bienes y servicios en un mercado de libre oferta y demanda, la misma se publica cada cuatrimestre con la producción de 30,000 ejemplares. El manual de la Ley 6 de 1987 es un documento muy apreciado por la población de la tercera y cuarta edad, al igual que los jubilados y pensionados, ya que el mismo se refiere los descuentos a los cuales tienen derecho de acuerdo con esta ley. Durante este periodo de noviembre de 2017 a octubre 2018 se han distribuido un total de 225,214 material informativo relacionado con esta materia.



Material informativo

PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

ACTIVIDADES	CANTIDAD
Capacitaciones	782
Consultas Educativas	423
Participación en Medios de Comunicación	7,209
Jornadas Educativas	535
Población Total Beneficiada	47,781
Material Educativo Distribuido	225,214

Fuente: ACODECO

ATENCIÓN A CONSUMIDORES EN MÓDULOS PERMANENTES

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

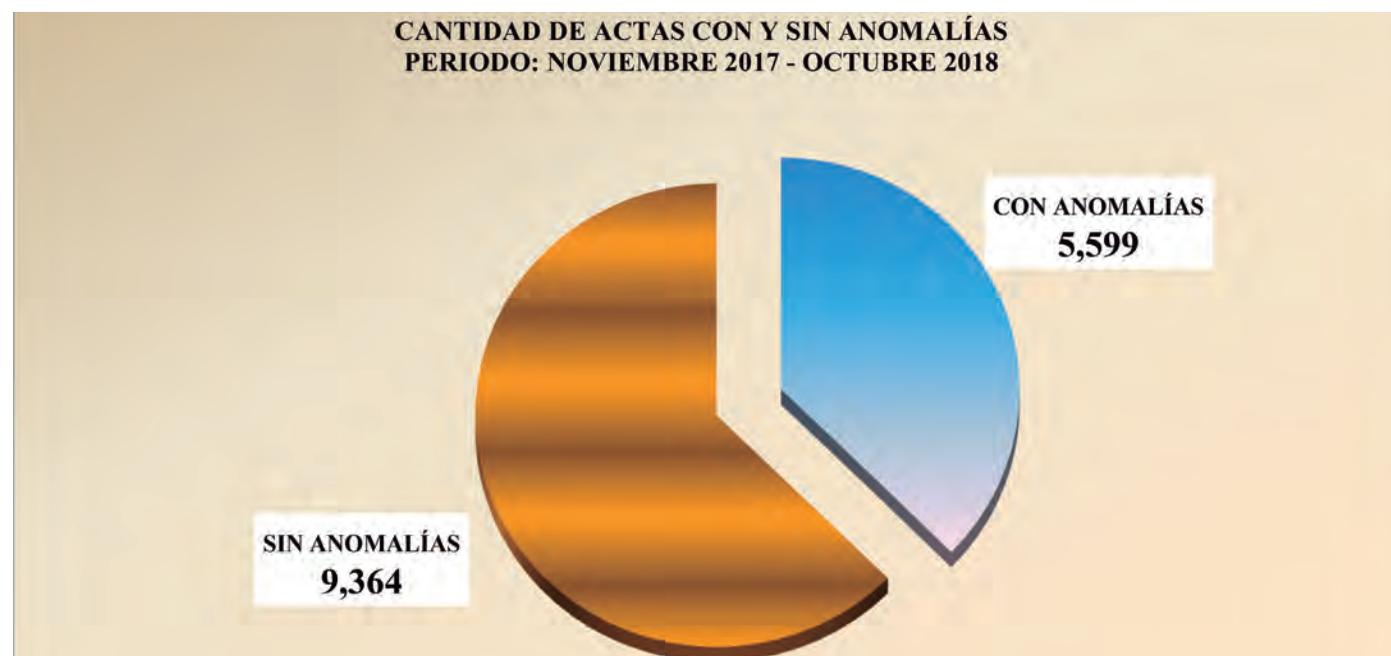
MÓDULOS DE ATENCION	QUEJAS	CONSULTAS	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO A CONSUMIDORES
Albrook Mall	649	590	B/. 7,434.86
Los Pueblos (Metro Mall)	482	15	B/. 1,468.59

Fuente: ACODECO

D. DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

El incremento en las denuncias en el Departamento de verificación las cuales son atendidas en el menor tiempo posible hace que se refleje una variación en el total de actas levantadas en comparación con años anteriores. Sin embargo, seguimos redoblando esfuerzo por visitar a la mayor cantidad de agentes económicos.

Un total de 14,963 actas son el resultado de las 11,469 visitas a nivel nacional realizadas por el Departamento de Verificación a diferentes agentes económicos como: minisúper, restaurantes, abarroterías, almacenes, supermercados, hoteles y pensiones, panaderías, farmacias, centros de estéticas etc.



36 Un total de 147,388 anomalías fueron detectadas en los diferentes agentes económicos, dentro de los cuales 83.31% eran productos vencidos 7.39% fueron productos sin precios a la vista, 5.67% productos sin fecha de vencimiento, 2.40% productos deteriorados y el 1.23% 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 EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

ANOMALÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN (%)
Productos vencidos	122,788	83.3
Productos sin precio a la vista	10,887	7.4
Productos sin fecha de vencimiento	8,363	5.7
Productos deteriorados	3,533	2.4
Otros	1,817	1.2
TOTAL	147,388	100.00

1. Durante este periodo se han realizado distintas actividades de verificación que incluyen Inspecciones a los distintos comercios en épocas de mayor movimiento de consumidores:
2. Cumplimiento de la Ley 45 de 2007 (precios a la vista, productos deteriorados, sin fecha de vencimiento y productos vencidos).
3. Cumplimiento de la Ley N.º 6 de 1987 (Descuento a jubilados, pensionados y tercera edad).
4. Cumplimiento de la Ley N.º.134 de 2013, sobre beneficios a personas con discapacidad.
5. Cumplimiento de la Ley N.º 34 del 2 de agosto de 2016 que modifica y adiciona disposiciones a la Ley N.º 45 de 2007.
6. El artículo 56 de la Ley N.º 45 de 2007, sobre el cobro por uso de estacionamientos.
7. El Cumplimiento del Decreto Ejecutivo N.º 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.º 322 del 8 de julio de 2016.
8. Cumplimiento del Decreto de Gabinete No. 16 del 11 de marzo de 2014, uso indebido del cilindro de gas de 25 lb.
9. Aceptación de billetes de curso legal (USD \$50.00 y USD \$100.00) sin que medie presentación de identificación personal del consumidor.
10. Visitas al Mercado del Marisco en temporada de Cuaresma.
11. Operativos en supermercados, minisúper, restaurantes, etc.
12. Cobro indebido de propinas.
13. Cumplimiento de la Ley 81 de 2009 referente al uso de tarjeta crédito y débito.



Verificaciones de uso indebido del tanque de Gas de 25 Lbs.



Verificaciones a restaurantes y en el mercado del marisco

E. DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

La Metrología en la industria alimenticia se hace imprescindible, ya que cada vez más las empresas tienen el reto de asegurar la calidad de los procesos de fabricación de sus productos. La producción de alimento en un mundo globalizado hace necesario la aplicación de instrumentos de medición calibrados y sistemas de control de las mediciones debidamente estructurados que garanticen una cadena ininterrumpida de trazabilidad. Mantener los alimentos en condiciones óptimas, de tal manera que se garantice la salud de los consumidores, debe ser la principal preocupación de los productores de alimentos, encontrando en la Metrología un gran aliado para tal propósito.

38 Es imprescindible para el sector alimentario el control de los instrumentos con los cuales la industria garantiza la exactitud de las mediciones de cada uno de los parámetros con los que requiere cumplir, garantizando así no solo la inocuidad del alimento, principal requisito, sino también los estándares de calidad ofrecidos a los consumidores.

El control de la temperatura, por citar algún parámetro, en la producción de alimento, determina el cumplimiento con estándares de calidad y sanitarios, es ahí en donde la Metrología nos da los elementos para medir adecuadamente, convirtiéndose en el mejor aliado de la industria alimentaria. No importa si deseas medir temperatura, humedad, acidez, Ph o cualquier otra variable en un alimento, la Metrología siempre es la clave. Independientemente del tamaño de la empresa, es importante que se implemente un sistema de gestión de las mediciones que garantice el control continuo y documentado de los procesos de medición.

La importancia de la Metrología, va más allá del cumplimiento de un requisito, es contar con mediciones exactas y confiables que ayudarán a las empresas a tener altos estándares de calidad y ser competitivos.

Todo esto conlleva que los organismos de fiscalización deben desarrollar una tarea más ardua y mantener de igual forma instrumentos de medición adecuados a los estándares requeridos.

Es por ello que, en el Departamento de Metrología de la ACODECO mantenemos constantes programas de calibración de nuestros equipos para garantizar las mediciones realizadas durante las inspecciones de cumplimiento.

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

COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA
PERIODO: NOVIEMBRE DE 2017 - OCTUBRE DE 2018

Actividades	Unidad de Medida	Total de Actividad	Cumple	% Cumple	No Cumple	% No Cumple
Escáner	Establecimiento	468	223	47.6	245	52.4
Bajo Cargo a favor del consumidor	Producto	560	...
Sobre Cargo contra el consumidor	Producto	597	...
Pesas y Balanzas	Balanzas	1,484	1,067	71.9	417	28.1
Combustible	estaciones, surtidores y	5,727	5,624	98.2	103	1.8
Contenido Neto	Lotes	84,712	50,942	60.1	33,770	39.9
Materiales de construcción (arena, piedra y bloques)	Establecimiento	343	108	31.5	235	68.5
Grasas	Freidoras	787	750	95.3	37	4.7
Verificación especiales	prod-establec	172	38	22.1	134	77.9
TOTAL		93,693	58,752	426.8	34,941	273.2

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

● **Balanzas:**

La verificación de balanzas realizada por la ACODECO, no solo contempla los instrumentos que son utilizados en los comercios de expendio final a los consumidores, ya que la institución también realiza la verificación de las balanzas de alto alcance tales como las camioneras utilizadas en los molinos de arroz, subastas ganaderas, empresas cañeras etc.

Estos instrumentos deben cumplir con los parámetros establecidos en el Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT-37 2002. (Metrología. Instrumentos Para Pesar de Funcionamiento No Automático) siendo este documento el fundamento legal, junto con la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, para que nuestros funcionarios puedan realizar las verificaciones.

Las balanzas utilizadas por los diferentes comercios, deben cumplir con una serie de requisitos, desde la información plasmada en el instrumento, hasta las condiciones metrológicas propias del mismo y es responsabilidad de cada empresa garantizar que estos permanezcan siempre en las condiciones adecuadas de uso (debidamente calibradas).

De acuerdo a lo establecido en las legislaciones, 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:**

El aceite es un producto vivo que se degrada con la exposición a la temperatura, ya que el aumento de esta provoca que sus ácidos grasos se conviertan en compuestos perjudiciales al reaccionar con el oxígeno o con otros componentes del producto que se frie.

La oxidación es la reacción más importante de los aceites que afecta a los alimentos, ya que genera compuestos que pueden llegar a ser tóxicos si se ingieren constantemente. Cabe destacar la conversión de algunos ácidos grasos en grasas trans por hidrogenación de los doble enlaces de las cadenas de carbono insaturados, lo que puede provocar enfermedades cardiovasculares.

EL Departamento de Metrología 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.

● **Escáner:**

El lector del código de barra es un sistema que permite agilizar el sistema de cobro en los supermercados, tiendas por departamento, farmacias o cualquier tipo de negocio que se introduzca en el mundo de la modernidad informática. Cada vez son más los establecimientos que aplican este tipo de cobro en sus locales, ya que además de agilizar el cobro, es utilizado por los establecimientos como un control de sus inventarios.

Es importante que los establecimientos que aplican este sistema, tengan buen control de los precios que anuncia en las estanterías y los cobrados en caja, para ello es importante que mantengan actualizados sus sistemas para evitar así situaciones contradictorias que afecten a los consumidores.

En virtud de esta situación la ACODECO, a través del Departamento de Metrología, periódicamente realiza verificaciones a estos sistemas como garantía a los consumidores que el precio cobrado en caja sea igual al anunciado en las estanterías.

● **Pan por Peso:**

El pan artesanal, es el pan dispuesto a ser vendido durante las 24 horas posteriores a su fabricación, no es un pan empacado, por lo tanto, no debe contener aditivos que prolonguen su vida útil.

Este pan en Panamá es comercializado en pequeñas panaderías, llamadas artesanales y a partir del 2012 debe ser vendido por peso a los consumidores, es decir todos los establecimientos que se dediquen a esta actividad deberán mantener un listado de los precios por peso (kilogramos/libras), de todas las variedades de pan que comercializan y mantener las balanzas debidamente calibradas y a la vista del consumidor.

● **Materiales de Construcción:**

Para verificar la veracidad de la información que los agentes económicos ofrecen a los consumidores la ACODECO, exige que los agentes económicos dedicados a la comercialización de arena y piedras en bolsas, tengan a la vista de los consumidores la siguiente información:

- Cantidad de sacos por yarda cúbica
- Precio del saco

Esta información es comprobada por el Departamento de Metrología a través de mediciones realizadas con pies cúbicos debidamente calibrados, encontrando que en la gran mayoría de los casos los establecimientos no cumplen con la información ofrecida. Es uno de los rubros en donde mayor incumplimiento existe.

● **Verificaciones Especiales:**

Cada vez son más las legislaciones que le otorgan competencia a la ACODECO, sumergiéndonos en una variedad de verificaciones con características totalmente diferentes, en donde, a través de una verificación metrológica, se pretende determinar el comportamiento de un producto o servicio en el mercado. Muchas de las denuncias presentadas durante este periodo se refieren a actividades clasificadas dentro de este rubro, tal es el caso de la venta del pollo congelado como pollo fresco.

La ACODECO verifica esta actividad en virtud de lo establecido en el artículo 36 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007. De la misma forma se verifican otras actividades como la venta de sogas y telas por metro, la capacidad de los vasos de refrescos ofrecidos en los restaurantes, etc.

Durante el período en cuestión pudimos atender un total de 172 productos diferentes, de los cuales 38 cumplían y 134 resultaron con anomalías.

ACTIVIDADES VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Balanza	1,067	417
Grasas	750	37
Escáner	223	245
Pan por Peso	124	209
Materiales de Contrucción	108	235
Verificaciones Especiales	38	134

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

42

● Combustible:

La compra de combustible en el país, es un factor que incide directamente en la economía de los consumidores panameños. Hoy día con la situación del tráfico que se vive en el país el consumo de este producto se ha incrementado, por lo que mantener una vigilancia constante de las diferentes estaciones de servicio de combustible, es de suma importancia para el bienestar del consumidor.

La ACODECO, a través del Departamento de Metrología, realiza la fiscalización de los surtidores de combustibles para garantizar a los consumidores que van a obtener la cantidad de producto por la que están pagando.

Es importante destacar que la verificación de estos establecimientos conlleva una serie de parámetros los cuales, además de la verificación de los surtidores, contempla los tanques de almacenamiento, el certificado de la última calibración el cual debe estar vigente (3 meses) y realizada a cero, coincidencia de los precios del tablero con los del surtidor, verificación de los sellos del metro de las surtidoras, entre otros.

Todos estos parámetros están contemplados en el Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT-51-2005. Calibración y Verificación de Surtidores de Combustibles Líquidos, lo que en conjunto con la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, constituyen nuestra base legal para el desarrollo de esta actividad.

www.acodeco.gob.pa

VERIFICACIONES DE COMBUSTIBLE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PERIODO: NOVIEMBRE DE 2017 - OCTUBRE DE 2018

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Combustible		
Estaciones	284	65
Surtidores	4,233	32
Tanques	1,107	6

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

● **Contenido Neto:**

Los consumidores no salen a realizar las compras con una balanza para corroborar que el contenido declarado en la etiqueta realmente es la que contiene el producto, simplemente les toca confiar en la veracidad de la información ofrecida.

La declaración del contenido neto de un producto pre-empacado es de obligatorio cumplimiento, exigido así en el artículo 36 de la Ley 45 y en algunas reglamentaciones nacionales. El Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT 3-421-98. (Contenido Neto de Pre-empacados), contempla la metodología necesaria para realizar la verificación del contenido neto de los productos pre-empacados, desde la muestra a partir del lote, hasta las tolerancias mínimas permitidas.

La ACODECO realiza periódicamente verificaciones a una gran variedad de productos pre-empacados, para corroborar de que el proceso de empacado se realice de forma adecuada y que la información declarada sea veraz.

Son una gran cantidad y variedad de productos los verificados, desde alimentos hasta útiles escolares, abarcando productos cuya declaración puede ser en masa o en volumen. Son dos los escenarios en los que se realiza esta actividad, en el expendio final y en el Laboratorio de Metrología. Cuando el producto a verificar es traído a las instalaciones del laboratorio, las empresas responsables del mismo son invitadas para que puedan presenciar la metodología utilizada en la verificación.

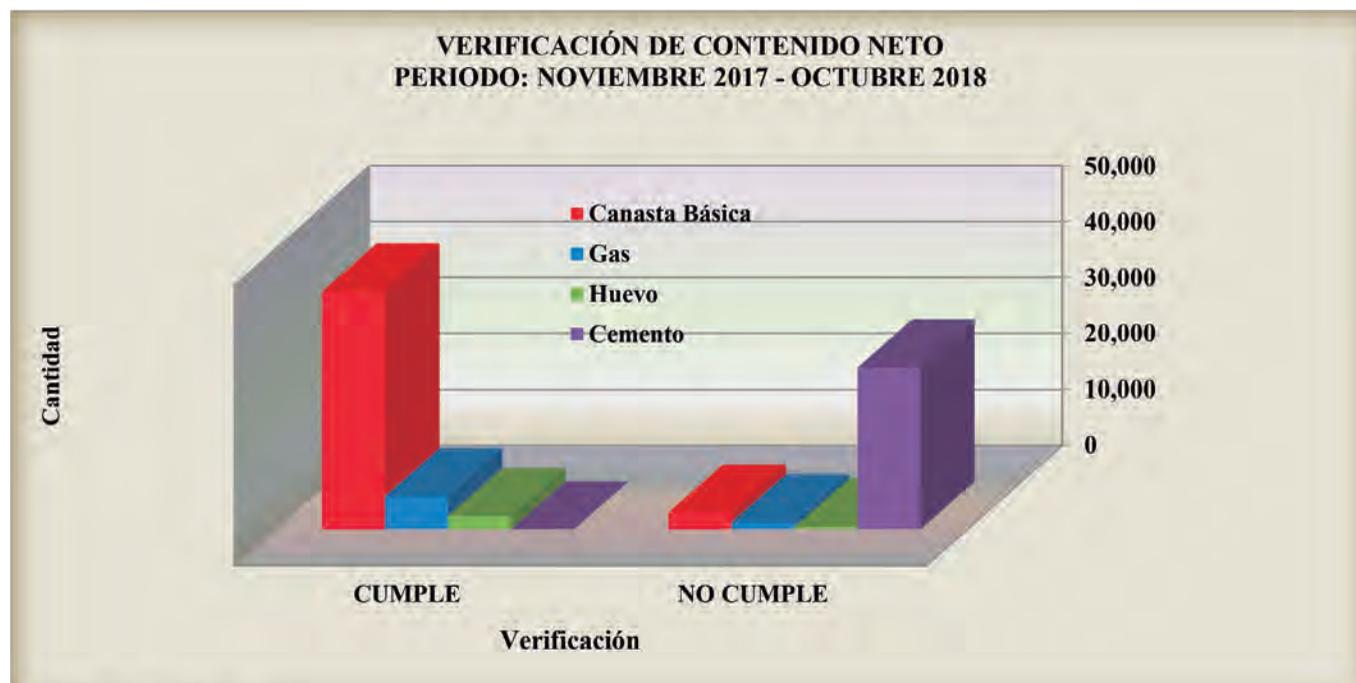
En el periodo analizado se encontraron 33,770 tipos diferentes de productos que no cumplían con lo declarado. Esto representó el retiro de estantería de estas unidades de productos entre los que se encontraban papel higiénico, papel toalla, servilletas, mariscos enlatados, útiles escolares, etc.

VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PERIODO: NOVIEMBRE DE 2017 - OCTUBRE DE 2018

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Contenido Neto		
Canasta Básica	42,540	3,042
Gas	5,990	1,308
Huevo	2,412	475
Cemento	0	28,945

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

● **Ley 71 del 26 de diciembre de 2001, Sistema de Conexión para Tanques de Gas de 25 Libras:**

Establece los parámetros que deben cumplir los componentes del sistema de conexión (cilindro, válvulas, adaptadores, reguladores) de los cilindros de gas de 25 libras. También establece la conformación de los diferentes reglamentos técnicos del sistema de conexión, de ahí se desprende www.acodeco.gob.pa

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).

Codex Alimentarius:

El Comité Codex Nacional (CNC) actualmente está en un proceso de reingeniería, en el que se están actualizando los procesos, tales como reglamento interno del comité y procedimientos que garanticen el correcto funcionamiento de las tareas complejas que conlleva un comité como este.

El Comité Nacional a través de los esfuerzos de las instituciones que lo conforman, ha logrado fortalecerse a tal grado que, para noviembre del 2018, se realizará por primera vez en el país una reunión de un comité internacional, como lo será la reunión del Comité de Higiene de los Alimentos del Codex Alimentarius, lo que representa un gran reto y orgullo para el país.

El CNC se conforma de la siguiente manera, por el sector gobierno: Ministerio de Comercio (MICI) punto focal, Ministerio de Desarrollo Agropecuario (MIDA), Ministerio de Salud (MINSA), 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.

Este año participamos de la reunión anual del Comité Codex, realizado en Ginebra, Suiza en donde se analizan, debaten, actualizan y se suprimen trabajos de normalización a nivel mundial, proceso que sirve de base para la experiencia del comité nacional, del cual formamos parte.

Análisis de Calidad de Arroz

Los arroces en nuestro país se comercializan en tres calidades distintas, primera, segunda y especial. Estas calidades varían en características y precio, ofreciendo a los consumidores panameños opciones diferentes de compra.

Los parámetros de las diferentes calidades están establecidos en el Reglamento Técnico 75-2002. Granos y Cereales. Arroz Pilado, y son de obligatorio cumplimiento para todo aquel que se dedique a esta actividad.

Mediante lo establecido en la citada reglamentación, ACODECO a través del Departamento de Metrología, verifica que los arroces cumplan con lo anunciado en el etiquetado, es decir que, si el arroz indica en el etiquetado que es especial, cumpla con todos los parámetros de la reglamentación, establecidos para los arroces especiales.

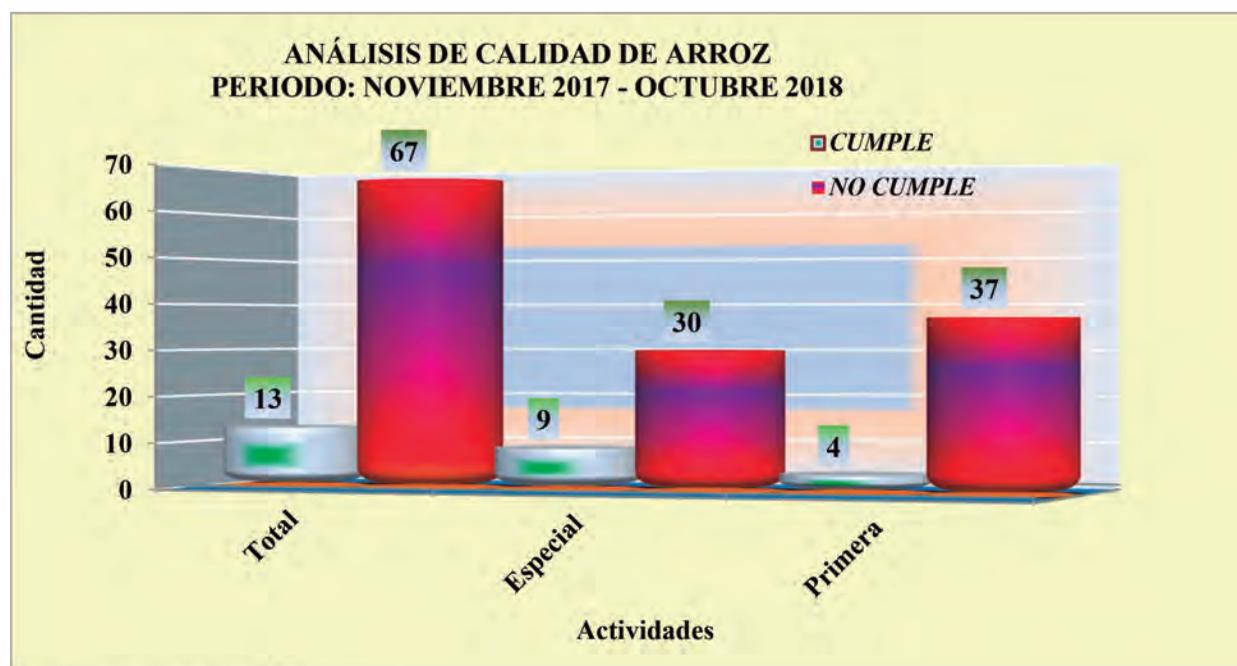
En virtud de la cantidad de marcas de arroz que se comercializan en el país, el proceso de verificación es bastante largo, alcanzando hasta 4 meses para verificar todos los parámetros a las distintas marcas y calidades comercializadas.

En el periodo antes señalado, se realizaron análisis de calidad a 80 marcas de arroces, en donde 67 marcas, es decir el 84% no cumplieron y 13 cumplieron representando un 16% de cumplimiento.

ANÁLISIS DE CALIDAD DE ARROZ EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Especial	9	30
Primera	4	37
TOTAL	13	67

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

F. DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO

Esta unidad administrativa tiene como principal objetivo, proteger a los consumidores que se encuentran en una situación más débil, especialmente en sus relaciones con los proveedores o agentes económicos, para lo cual se hace necesaria la asesoría sobre la mejor manera de proceder ante los constantes abusos. Nuestra experiencia 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.

Los abogados de la Defensoría de Oficio se encuentran comprometidos a brindar asesoría gratuita, así como a interponer acciones legales libres de honorarios, en beneficio de los consumidores. Cada profesional del Derecho que forma parte del Departamento de Defensoría de Oficio asume la representación judicial de los consumidores, 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 viabilidad para emprender las demandas correspondientes contra los que hayan infringido la disposición legal, específicamente la Ley 45 de 31 de octubre 2007 que rige nuestra materia.

La misión es lograr la efectividad más allá de la presentación de las demandas interpuestas, 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 y arreglos judiciales que han surtido efectos significativos a favor de las partes.

El Departamento de Defensoría de Oficio está conformado por un equipo de profesionales del derecho con conocimientos de las normas de protección al consumidor. 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.

Podemos mencionar que 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 o, en la mayoría de los casos, con una sentencia.

Cabe destacar que 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 existentes entre los consumidores versus los agentes económicos de las distintas actividades del comercio local. A continuación, cuadro estadístico el cual refleja las quejas, en relación con las disposiciones infringidas de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 y los montos que reflejan las controversias.

QUEJAS POR CONCILIACIÓN, SEGÚN MOTIVOS, REMITIDAS AL DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Cláusulas abusivas	190	59.6	21,806,179.40
Incumplimiento de contrato	44	13.8	2,028,324.44
Incumplimiento de garantía	30	9.4	746,668.32
Falta de información comercial	25	7.8	1,783,089.77
Vicios ocultos	13	4.1	893,957.50
Incumplimiento de servicio	6	1.9	58,707.33
Custodia de bienes	4	1.3	58,457.37
Cobro indebido	3	0.9	17,624.45
Daños y perjuicio	1	0.3	7,804.72
Aclaración de contrato	1	0.3	148,786.00
Devolución de abono/dinero	1	0.3	20,959.56
Veracidad de la publicidad	1	0.3	30,275.00
TOTAL	319	100.0	27,600,833.86

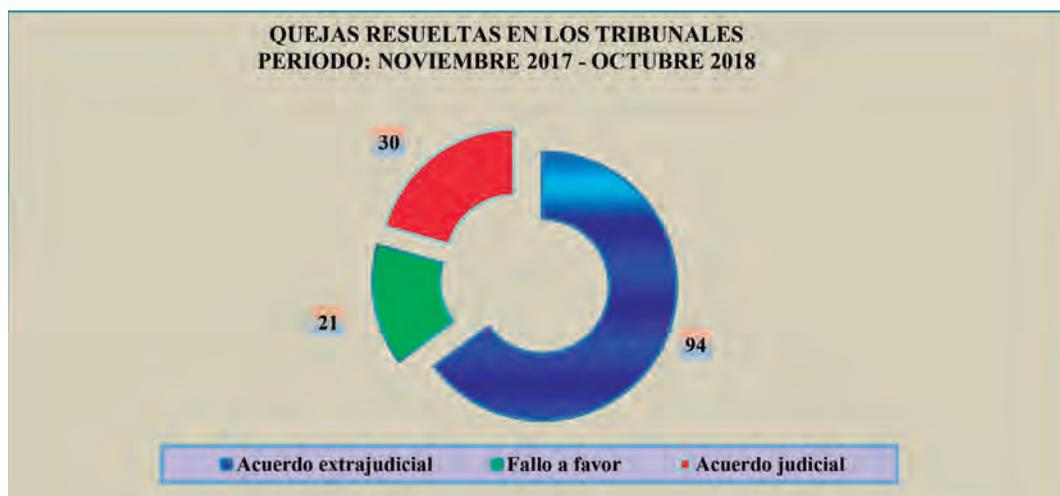
Fuente: ACODECO

QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO Y TRIBUNALES

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdo extrajudicial	94	64.8	4,866,480.23
Fallo a favor	21	14.5	422,448.55
Acuerdo judicial	30	20.7	1,191,391.10
TOTAL	145	100.0	6,480,319.88

Fuente: ACODECO





Entrega de cheque a favor de la consumidora



Entrega de cheque por un acuerdo extrajudicial

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 las 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 desarrollado por el Decreto Ejecutivo No. 601 de 2015 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.

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

- Fallos a favor en primera instancia y confirmados por el Tercer Tribunal Superior de Justicia contra los colegios Saint Anthony School Sociedad Anónima (SASSA) y el Colegio Kings School, S.A.
- Fallos a favor contra inmobiliaria: incumplimiento de contratos, incremento de materiales, publicidad engañosa, vicios de construcción, información clara y veraz.
- Fallos a favor contra agentes económicos que venden autos nuevos y usados: vicios ocultos, información clara y veraz.
- Fallos a favor contra agentes económicos que se dedican a la promoción de paquetes vacacionales, tiempo compartido: devolución de sumas pagadas, información clara y veraz.

G. DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN AL CONSUMIDOR

El Departamento de Investigación al Consumidor se encarga de elaborar los proyectos de resolución en primera instancia a los agentes económicos que han infringido las diferentes normas, decretos y reglamentos técnicos que le competen a la Autoridad, las cuales son:

- Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007.
- Ley No. 24 de 22 de mayo de 2002.
- Ley No. 6 de 16 de junio de 1987.
- Ley No. 81 de 31 de diciembre de 2009.
- Ley No. 71 de 26 de diciembre de 2001.
- Ley No. 134 de 31 de diciembre de 2013.

Entre el periodo de noviembre 2017 a octubre de 2018 se efectuaron a nivel nacional un total de 6,364 expedientes por diferentes leyes, destacándose la Ley 6, Ley 81, Ley 45, Ley 24 y Ley 134. Es propicio señalar que se realizaron 6,855 expedientes en primera instancia, del total de 2,862,462.00 resoluciones sancionadas.

Se han realizado 2,077 citaciones, 4,460 notificaciones, 559 edictos y 381 notas/ oficios.

Cabe destacar que en el Departamento de Investigación al Consumidor se implementó el Sistema de Radio Frecuencia, por el cual recibe y remite los expedientes a los diferentes departamentos, generando un código de barra único para cada expediente, trayendo consigo una eficaz ubicación de los mismos.

CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES EN APERTURAS Y SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA DE DENUNCIA Y OFICIO, LEY 45 DE 2007, LEY 6 DE 1987, LEY 24 DE 2002, LEY 81 DE 2013 Y LEY 134 DE 2013 EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	6,364	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	6,855	2,862,462.00

NOTA: En los expedientes sancionados se excluye control de precios.

Fuente: ACODECO

50

Las quejas de jubilados sancionadas en primera instancia a nivel nacional fueron **481**, totalizando **B/. 120,100.00** en multas, las cuales ingresan al Fondo Especial para Jubilados y Pensionados.

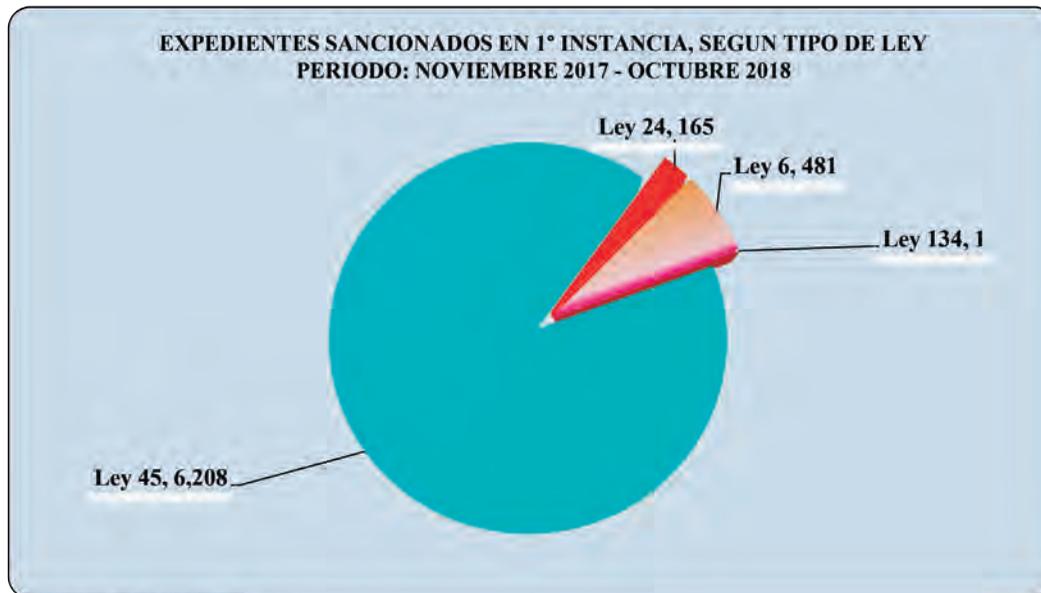
Por su parte, las quejas de historial de crédito sancionadas en primera instancia a nivel nacional fueron **165**, totalizando **B/. 280,900.00** en multas.

EXPEDIENTES RECIBIDOS Y RESOLUCIONES DE 1º INSTANCIA DE LEY 45 DE 2007, LEY 24 DE 2002, LEY 6 DE 1987 Y LEY 134 DE 2013

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

TIPO DE LEY	SANCIONADOS EN 1RA INSTANCIA	MONTO DE SANCIÓN (B/.)
Ley 45	6,208	2,461,212.00
Ley 24	165	280,900.00
Ley 6	481	120,100.00
Ley 134	1	250.00
TOTAL DE SANCIONES	6,855	2,862,462.00

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

H. DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Dentro de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de ACODECO, se encuentra el Departamento de Conciliación, el cual es un área administrativa que, posterior a la presentación de la queja por parte del consumidor contra el agente económico, cita a ambas partes a la Autoridad, a fin de que se celebre una audiencia y puedan relatar los hechos objeto del conflicto y dar oportunidad a que se puedan presentar propuestas para que, de común acuerdo, lleguen a una solución para ambas partes.

Este departamento cuenta con dos unidades de ejecución, por un lado, Veracidad de la Publicidad y por el otro Conciliación, cuyas funciones se encuentran establecidas en nuestra ley especial.

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. El 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 diálogo, puedan llegar a un arreglo amigable que ponga fin a sus diferencias con respecto a la relación de consumo que mantienen.

Cabe destacar que, en caso de no llegar a un acuerdo entre las partes en el transcurso del proceso de conciliación, el consumidor podrá solicitar de manera gratuita un defensor de oficio de ACODECO, quien podrá representarlo en los tribunales.

Las quejas a favor del consumidor, según resultado en el departamento de Conciliación son de 492 las cuales ascienden a un monto total en Balboas a B/. 31,552,231.48



Audiencia de conciliación

QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

RESULTADO	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	155	10,952,360.22
Acuerdo en audiencia/Varios	110	5,905,847.91
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	101	8,153,069.70
Abandono	71	3,305,050.71
Pendiente constancia Desistimiento	30	1,380,583.23
Acuerdo en audiencia/Reparación	16	1,473,081.10
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	150,050.00
Acuerdo previo audiencia/Varios	2	78,389.11
Acuerdo/Reemplazo	1	65,000.00
Acuerdo/Reparación	1	44,949.50
Acuerdo previo audiencia/Entrega del bien	1	40,000.00
Acuerdo previo audiencia/Aclaración	1	2,700.00
Acuerdo/Previos audiencia	1	1,150.00
TOTAL	492	31,552,231.48

Fuente: ACODECO

QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

MOTIVO	QUEJAS	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	475	47,778,573.19
Incumplimiento de contrato	132	6,909,051.37
Falta de información comercial	89	4,252,905.25
Incumplimiento de garantía	71	2,091,967.18
Vicio oculto	47	3,739,516.31
Aclaración de contrato	30	210,085.30
Incumplimiento de servicio	22	258,409.95
Devolución de dinero/abono	19	95,242.00
Cobro indebido	12	273,275.66
Resolución contrato	5	88,645.74
Custodia de bien	5	73,457.37
Veracidad de la publicidad	4	251,765.00
Anulación de contrato	3	6,450.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	2	130,815.00
Venta engañosa	1	13,650.00
Resindir contrato	1	10,000.00
Daño y perjuicio	1	7,804.72
TOTAL	919	66.191,614.04

Fuente: ACODECO

• **Veracidad De La Publicidad**

Los proveedores de productos y servicios, se valen de estrategias publicitarias para crear una necesidad en el consumidor, por lo que, de una manera u otra, inciden en su decisión de compra.

Como parte de esa labor, la ACODECO en defender los derechos de los consumidores, monitorea la publicidad que a través de diferentes medios le llega al consumidor, como son los medios impresos, radiales, televisivos, redes sociales, entre otros.

Para los casos en que se detecte que la publicidad es engañosa, porque induce a error o confusión, omite información, exagera, limita o no es congruente entre lo que se anuncia y realmente se ofrece, ACODECO ordena la suspensión y rectificación y para los casos en que hace caso omiso a dicha orden, conlleva la apertura de una investigación administrativa. Estas investigaciones también pueden ser producto de la queja de un consumidor que se ve afectado directamente o producto de una denuncia que afecta a la colectividad.

De las investigaciones de oficio, denuncias y quejas que se han recibido en la ACODECO, en el período comprendido de noviembre de 2017 a octubre 2018, podemos indicar que se han tramitado 969 casos.

En cuanto a los casos que han sido solucionados a favor del consumidor, en los cuales se ha ordenado la suspensión y rectificación de la publicidad y se ha honrado al consumidor otorgándole lo ofrecido en la publicidad, han sido 83, por un monto de B/. 419.98.

Se ha ordenado la suspensión y rectificación de la publicidad a 832 agentes económicos, en el periodo comprendido de noviembre 2017 a octubre 2018, porque no estaba cumpliendo con lo anunciado en la publicidad, la misma no era clara y veraz, inducía a error o confusión y omitía información importante y necesaria para el consumidor.



Fuente: ACODECO

• Operativos

54

Para la Temporada del Black Friday 2017

Para el día 24 de noviembre de 2017, se realizó el Operativo Black Friday, en el cual ACODECO tuvo presencia a nivel nacional, con el objetivo de corroborar que la información que se indicaba en la publicidad fuera clara, veraz, oportuna y comprobable.

El operativo tuvo como resultado un total de 732 comercios verificados a nivel nacional, de los cuales 635 comercios no tenían anomalías, se detectaron 50 comercios con anomalías y 47 comercios sin ofertas.

AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS POR CANTIDAD, SEGÚN MOTIVO, EN EL OPERATIVO DE BLACK FRIDAY

PERIODO: DICIEMBRE 2017

MOTIVO	CANTIDAD
Agentes económicos sin anomalías	635
Agentes económicos con anomalías/ rectificó	39
Agentes económicos visitados sin ofertas	47
Agentes económicos con anomalías/ no rectificó	11
TOTAL	732

Fuente: ACODECO

- Operativo de Navidad 2017

ACODECO, verificó el cumplimiento de las ofertas y promociones que se dieron durante los días de Operativo de Navidad, detectando 93 comercios con anomalías.



Verificando que la mercancía en oferta, cuente con su doble precio o % de descuento

AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS, POR CANTIDAD, SEGÚN MOTIVO, POR EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD EN EL OPERATIVO DE NAVIDAD

PERIODO: DICIEMBRE 2017

MOTIVO	CANTIDAD
No indica la fecha de duración	41
No cuenta con el doble precio	17
Verificación de oficio	26
No indica que la venta es parcial	4
Hasta agotar existencia	3
Publicidad confusa	1
Aplican restricciones	1
TOTAL	93

Fuente: ACODECO

- Vuelta a Clases

Producto de las verificaciones realizadas en diferentes comercios, para constatar la veracidad de la publicidad referente a las promociones y ofertas relacionadas con útiles escolares y demás, se detectaron 48 comercios que no cumplían.



Personal de Veracidad de la Publicidad, constatando las ofertas y descuentos

AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS, POR CANTIDAD, SEGÚN MOTIVO, EN EL OPERATIVO DE VUELTA A CLASES

AÑO: 2018

MOTIVO	CANTIDAD
Sin Ofertas	324
Con ofertas / sin anomalías	195
Con anomalías	48
TOTAL	567

Fuente: ACOPECO

• Verificación Día del Padre

Durante las verificaciones que llevó a cabo ACOPECO, a los establecimientos comerciales que durante la época previa al día del Padre realizaban descuentos, ofertas y promociones en general, se detectaron diversas faltas que dieron como resultado 89 que no cumplían. Entre las tres (3) faltas más comunes, no indicaba la fecha de duración, fecha de duración vencida, sin precio a la vista.



Personal de Veracidad de la Publicidad, verificando el precio a la vista de la mercancía con descuento

AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS POR CANTIDAD, SEGÚN MOTIVO, EN EL OPERATIVO DÍA DEL PADRE

AÑO: 2018

MOTIVO	CANTIDAD
Con ofertas / sin anomalías	524
Sin ofertas	323
Con anomalía	89
TOTAL	936

Fuente: ACODECO

• Verificación del Panamá Black Weekend 2018

Del 14 a 16 de septiembre de 2018, por segundo año consecutivo se realiza en Panamá, el “**Panamá Black Weekend**”, en el cual ACODECO tuvo presencia a nivel nacional, procurando siempre que no se vulneren los derechos de los consumidores. Durante las verificaciones se constató que la publicidad fuera veraz y oportuna y que se indicará las condiciones de las promociones. Además, se verificó que los productos en oferta o descuentos estuviesen identificados, contaran con el precio regular y el precio de oferta o el precio regular y el descuento, se informará si la venta era total o en mercancía seleccionada, como también informar en la publicidad la fecha de duración (comienzo y finalización) o las unidades mínimas a ofertar.



Verificando que la mercancía en oferta, cuente con su doble precio

AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS, POR CANTIDAD, SEGÚN MOTIVO, EN EL OPERATIVO PANAMÁ BLACK WEEKEND

AÑO: 2018

MOTIVO	CANTIDAD
Agentes económicos sin anomalías	1,124
Agentes económicos con anomalías/ rectificó	26
Agentes económicos sin ofertas	267
Agentes económicos con anomalías/ no rectificó	8
Agentes económicos sin precio a la vista	11
TOTAL	1,436

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, 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 ciento veintiocho (128) publicidades, por diferentes motivos o faltas que contrarían la Ley 45 de 31 de

www.acodeco.gob.pa



Integrantes de la Comisión de Publicidad y Propaganda

I. SECCIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR

Con la Ley 14 de 20 de febrero de 2018 que modifica artículos de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, se amplió la competencia de la Autoridad para conocer y decidir, a prevención con los tribunales de justicia competentes, las reclamaciones sobre vehículo de motor para conocer y decidir sobre esta materia en reclamaciones hasta B/. 30,000.00 balboas.

Con este nuevo reto, la ACODECO asume con responsabilidad la implementación de una nueva sección que da trámite a las quejas o reclamación que presentan los consumidores en contra de un agente económico sobre un tema vehicular hasta la suma de B/.30,000.00 balboas, con ello se logra que los consumidores tengan, en sede administrativa, el poder de presentar y tramitar sus reclamaciones (venta engañosa, devolución de dinero, cobro indebido, incumplimiento de servicio, incumplimiento de garantía, etc.) sin necesidad de un abogado e, igualmente, culminar el proceso con una decisión de su queja por parte de ACODECO.



La Sección de vehículo a motor empezó a recibir y tramitar las quejas de esta materia desde el 22 febrero de 2018 y desde esta fecha hasta octubre de 2018, según estadísticas de la ACODECO, se han recibido 335 quejas, de las cuales se han resuelto 93, las demás continúan con el proceso, lo cual prueba el dinamismo de la institución de adecuarse a los nuevos retos para dar respuesta a la comunidad en general.

QUEJAS RECIBIDAS EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR, SEGÚN MOTIVOS

PERIODO: 22 DE FEBRERO - OCTUBRE 2018

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	181	1,849,680.03
Incumplimiento de servicio	42	167,902.55
Falta de información	34	145,666.19
Incumplimiento de contrato	22	195,345.28
Vicio oculto	19	232,075.21
Daño y perjuicio	13	33,117.52
Custodia de bien	10	47,741.91
Cobro indebido	8	9,717.00
Devolución de dinero	3	6,062.01
Venta engañosa	3	4,975.80
TOTAL	335	2,692,283.50

Fuente: ACODECO

QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR, SEGÚN RESULTADOS

PERIODO: 22 DE FEBRERO - OCTUBRE 2018

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	52	357,598.97
Desistimiento/Devolución	14	52,444.50
Acuerdo en audiencia/Reparación	9	89,244.18
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	9	10,989.51
Acuerdo en audiencia/Varios	3	45,634.00
Transacción extrajudicial	2	36,050.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	17,720.60
Acuerdo/Reparación	1	1,236.40
Acuerdo/Reemplazo	1	260.00
Acuerdo/Devolución	1	246.10
TOTAL	93	611,424.26

Fuente: ACODECO

El proceso sobre vehículo de motor sigue, en estricto derecho, el procedimiento administrativo para la Decisión de Quejas de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 y, al respecto, cabe destacar que la competencia por cuantía de la sección de vehículo a motor, es la más alta que tiene ACODECO para decidir y es, por esto, que esta sección está conformada por un equipo de abogados idóneos, con conocimiento de las normas de protección al consumidor que tienen como objetivo procurar la solución de la controversia entre el consumidor y el proveedor, tomando en consideración los intereses de cada parte, para poder lograr una solución y llegar a un acuerdo; sin embargo, de no lograrse, se continúa el proceso administrativo correspondiente hasta que culmine con la resolución de fondo que emite la Dirección Nacional de Protección al Consumidor.



Atención en la Sección de Decisión de Quejas de Vehículos de Motor

J. DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

El departamento de Decisión de Quejas constituye una de las unidades de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, a través de la cual la ACODECO conoce y decide, a prevención con los tribunales de justicia competentes, las quejas presentadas por los consumidores, en los casos de violaciones a las normas de protección al consumidor de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 y sus reglamentos, por parte de los proveedores de bienes y servicios, hasta la suma de cinco mil Balboas (B/5,000.00); esto último en virtud de la modificación de dicha legislación, mediante la Ley 14 de 20 de febrero de 2018, que amplió la competencia de la Autoridad para atender las reclamaciones hasta dicho monto, lo que permite a la institución resolver un mayor número de quejas de los consumidores en la esfera administrativa.



Acto de audiencia de Decisión de Quejas

Este departamento está conformado por abogados y personal administrativo, encargados de realizar los distintos trámites del proceso de Decisión de Quejas, desde la revisión y admisión de la queja interpuesta por el consumidor, la confección de citaciones, providencias, resoluciones, entre otros documentos, práctica de pruebas, y en particular la realización de las audiencias, procurando conciliar las quejas presentadas por los consumidores, a fin de solucionar en forma rápida y amigable sus reclamos contra los agentes económicos.

Además de la celebración de las audiencias por parte de los abogados del departamento, se brinda el apoyo en las tareas de capacitación, y con la participación de su personal, en los operativos realizados a nivel institucional, especialmente en el mes de diciembre durante el Operativo de Navidad.

Con relación a las quejas recibidas de los consumidores a nivel nacional, los motivos más frecuentes de sus reclamos corresponden al incumplimiento de garantía, falta de información, incumplimiento de servicio, incumplimiento de contrato y resolución de contrato, cuyas cantidades y montos se observan en el cuadro inferior.

QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO (B/), SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/)
Incumplimiento de garantía	1,123	2,266,561.57
Falta de información	643	487,053.91
Incumplimiento de servicio	238	300,168.63
Incumplimiento de contrato	177	404,918.76
Resolución de contrato	134	7,279.14
Anulación de contrato	89	59,200.55
Custodia de bien	82	91,249.19
Rescindir contrato	72	7,542.40
Cobro indebido	67	56,525.96
Daño y perjuicio	61	89,123.01
Vicio oculto	55	289,213.70
Devolución de dinero	28	22,450.30
Venta engañosa	17	42,275.90
Veracidad de la publicidad	15	9,164.85
Mercancía defectuosa	4	2,224.00
Abono retenido	3	2,996.66
Cláusula abusiva	2	375.00
Aclaración de contrato	1	1,200.00
Nota de crédito	1	155.00
TOTAL	2,812	4,139,678.53

Fuente: ACODECO

De las quejas recibidas a nivel nacional, en base al tipo de actividad realizada por el agente económico, la mayoría obedecen a reclamos por electrodomésticos y equipos electrónicos, inmobiliarias, celulares, funerarias y televisión por cable, tal como se aprecia en la gráfica adjunta.



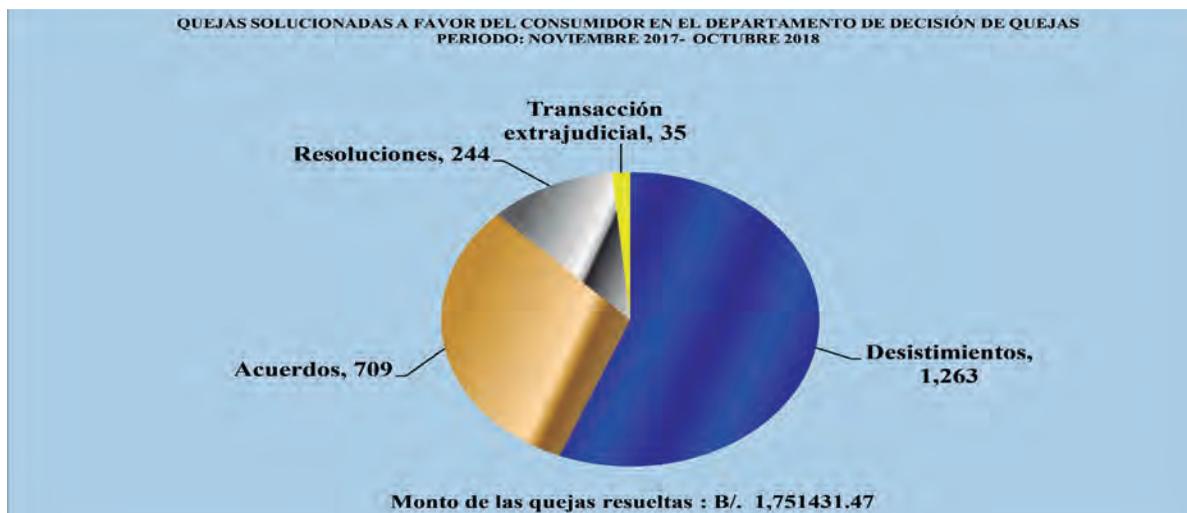
En materia de resultados obtenidos en el Departamento de Decisión de Quejas a nivel nacional, la mayor parte de las quejas atendidas son solucionadas de forma favorable a los consumidores, mediante desistimientos, acuerdos en audiencia entre las partes del proceso, resoluciones dictadas por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, y finalmente mediante transacciones extrajudiciales.

QUEJAS SOLUCIONADAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR, POR CANTIDAD Y MONTO (B/), EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

RESULTADO	CANTIDAD DE QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/)
Desistimientos	1,263	56.1	1,003,330.94
Acuerdos	709	31.5	485,101.82
Resoluciones	244	10.8	212,430.95
Transacción extrajudicial	35	1.6	50,567.76
TOTAL	2,251	100.00	1,751,431.47

Fuente: ACODECO



Entre los logros principales del Departamento durante el periodo comprendido de noviembre de 2017 a octubre de 2018, saltamos los siguientes:

- Atención de un mayor número de quejas de los consumidores, en materia de protección al consumidor, en virtud de la modificación de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, por la Ley 14 de 20 de febrero de 2018, que amplió la competencia de la Autoridad para conocer y decidir las quejas de los consumidores hasta la suma de Cinco Mil Balboas (B/. 5,000.00).
- Participación de la Jefa del departamento de Decisión de Quejas, Lcda. Theany Loaiza, en el Cuarto Programa de Formación Especializada en Protección del Consumidor, sobre Mecanismos Alternos de Resolución de Conflictos de Consumo, desarrollado por INDECOPI-COMPAL, celebrado en Lima, Perú, del 23 al 26 de abril de 2018. Y su posterior Réplica realizada al personal de la institución, con el tema: Solución de Controversias por Medios Digitales en materia de Consumo, de PROFECO-México, el 13 de junio de 2018.



Réplica de la Pasantía realizada por al personal de la institución, el 13 de junio de 2018

64

K. DEPARTAMENTO DE CONTROL DE PRECIOS

El Gobierno Nacional mediante Decreto Ejecutivo #165 de julio de 2014, implementó por un periodo de seis (6) meses prorrogables la regulación de precios al por menor en veintidós (22) productos de la Canasta Básica Familiar de Alimentos (CBFA), estableciéndose el precio máximo de venta y el margen máximo de comercialización para dichos productos a nivel nacional, exceptuando la provincia de Darién y el territorio insular.

El Decreto Ejecutivo #165 designa a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) como la entidad responsable de su fiscalización, y los faculta para sancionar a los agentes económicos que no cumplan con las disposiciones establecidas en dicho Decreto, así como de sus prórrogas.

El 6 de julio de 2018 mediante Decreto Ejecutivo #168 se extendió por seis (6) meses la vigencia del Control de Precios, y ACODECO continúa velando por el fiel cumplimiento de este a lo largo de la geografía nacional, verificando a los comercios que mantienen a la venta los productos sujetos a regulación.

El 6 de julio de 2018 mediante Decreto Ejecutivo #168 se extendió por seis (6) meses la vigencia del Control de Precios, y ACODECO continúa velando por el fiel cumplimiento de este a lo largo de la geografía nacional, verificando a los comercios que mantienen a la venta los productos sujetos a regulación.



Levantamiento de boleta de infracción de control de precios

VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

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	2,183	262,625.00	370	111,674.50	2,553	374,299.50
Sin Anomalia	10,611	0.00	2,590	0.00	13,201	0.00
TOTAL	12,794	262,625.00	2,960	111,674.50	15,754	374,299.50

Fuente: ACODECO

En el periodo comprendido de noviembre de 2017 a octubre de 2018 se verificaron 15,754 comercios a nivel nacional, de los cuales 2,553 (16.2%) resultaron con anomalías, lo que conllevó a imponer multas por un monto total de B/. 374,299.50.

El 83.7% (13,201) de los comercios visitados resultaron sin anomalías, esto refleja que la mayoría de los agentes económicos están cumpliendo con las disposiciones establecidas en el Decreto de Control de Precios.

El siguiente cuadro muestra las visitas realizadas a nivel nacional según el tipo de establecimiento (Supermercados, Mini Súper y Abarroterías), para el periodo comprendido de noviembre de 2017 a octubre de 2018.

VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN
PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

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	769	76,400.00	556	79,787.50	1,325	156,187.50
Mini Super	6,709	140,075.00	1,734	25,974.50	8,443	166,049.50
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	5,316	46,150.00	670	5,912.50	5,986	52,062.50
TOTAL	12,794	262,625.00	2,960	111,674.50	15,754	374,299.50

Fuente: ACODECO

Los mini súper son los establecimientos con la mayor cantidad de visitas realizadas para la verificación de control de precios y margen de comercialización con un total de 8,443 (53.5%), en segundo lugar, las abarroterías, tiendas y kioscos con 5,986 visitas (38%), y por último los supermercados con 1,325 visitas (8.4%).

COORDINACIÓN DE REGIONALES

¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo



ACODECO RESUELVE

DESCARGA EL APP

DENUNCIA

www.acodeco.gob.pa

¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo



ACODECO RESUELVE

DESCARGA EL APP

DENUNCIA

IV. COORDINACIÓN DE REGIONALES

La Coordinación de Regionales, con acciones logísticas, busca garantizar la efectividad de la participación de las 11 oficinas Regionales de la ACODECO en todas las actividades institucionales, tales como operativos de verificación, monitoreo de precios de la canasta básica, participación en verificaciones e inspecciones interinstitucionales de productos nacionales, jornadas educativas, ferias provinciales y ferias institucionales.



Operativo de inventario interinstitucional de cebollas, en Herrera entre ACODECO, AUPSA y MINSA y operativo en conjunto con la ASEP, inspección de monitoreo y docencia preliminar como señala la resolución No. AN No. 1194-RTV de 19 de diciembre de 2017

ACODECO participó en importantes eventos provinciales, tales como el Desfile de las Mil Polleras en Las Tablas, la Feria de las Flores y del Café en Boquete, Feria de San Sebastián de Ocú, Feria de Veraguas en Soná, Feria Internacional de San José de David y Feria Internacional de Azuero en Los Santos, actividades que sirvieron de enlace directo con el consumidor, donde se distribuyeron miles de ejemplares de material educativo, informativo y promocional, que hablan sobre nuestra labor y los deberes y derechos del consumidor.



Participación de ACODECO en el Desfile de las Mil Polleras, en Las Tablas. 2018



Participación de ACODECO en el Desfile de las Mil Polleras, en Las Tablas. 2018



Inauguración de stand de ACODECO en la Feria de las Flores y del Café y Feria de San José de David, 2018



Inauguración de stand de ACODECO en la Feria de Azuero, 2018

Con capacitaciones, charlas y reuniones constantes de los funcionarios a nivel nacional, se garantiza la unificación de criterios y actualización de la información en las leyes que le asignan competencia a nuestra institución.



Participación de los funcionarios del área educativa de oficinas regionales, en el VIII Foro Institucional de Protección al Consumidor 2018



Funcionario de ACODECO Veraguas recibiendo capacitación por parte del Centro de Atención Ciudadana 311



Capacitación a funcionarios de las oficinas Regionales, ofrecida por funcionarios de la Secretaría de Energía en temas de eficiencia energética
www.acodeco.gob.pa

Trimestralmente, directivos nacionales, administradores regionales y funcionarios de áreas técnicas y administrativas de ACODECO, se reúnen en diferentes provincias para tratar temas de interés nacional y establecer planes estratégicos vanguardistas a corto, mediano y largo plazo, dirigidos a la protección al consumidor y de la libre competencia comercial en nuestro país. En el periodo de noviembre de 2017 a octubre de 2018 se realizaron 3 reuniones institucionales en Boquete, provincia de Chiriquí, El Valle, provincia de Coclé y en Santiago, provincia de Veraguas.

Es importante resaltar que, a través del equipo interprovincial de metrología, se realizan verificaciones de diferentes rubros en las provincias de Coclé, Herrera, Los Santos, Veraguas, Chiriquí y Bocas del Toro, con el objetivo de garantizar a los consumidores de esas áreas, que los instrumentos de medición que intervienen en una transacción de consumo o comercial, cumplen con los reglamentos técnicos vigentes.



Conversatorio entre el grupo interprovincial de Metrología con funcionarios de la Regional de Coclé



Verificaciones de calidad y medición de materiales de construcción y en estaciones de combustible, realizadas por el equipo interprovincial de metrología en provincias centrales

A. Regional de Bocas del Toro

La Regional de Bocas del Toro participa de forma continua en el desarrollo de las verificaciones en los agentes económicos de la provincia, destacándose las verificaciones en los operativos institucionales como lo son: Operativo de Navidad 2017, De Vuelta a Clases, Día del Padre y Black Weekend, donde se busca el cumplimiento a las normas de protección al consumidor, especialmente en lo que se refiere precios y ofertas a la vista y de forma clara, así como la aplicación de las exoneración del 7% en los útiles escolares.



Verificación de ofertas en comercios de Changuinola, durante el operativo Black Weekend

Se han realizado importantes operativos interinstitucionales, entre los que están: las verificaciones realizadas junto con ATTT y la Asociación de Jubilados de Bocas del Toro, revisando el cumplimiento de lo establecido en la Ley 6 de 1987 y Ley 134 de 2013, por parte de los buses de las diferentes rutas interurbanas de la provincia de Bocas del Toro. Igualmente, este año se llevó a cabo un operativo de verificación con la Policía Nacional, Mitradel, ATP, MICI, Alcaldía, Policía Aeronaval y el MINSA, donde la ACODECO revisó el cumplimiento a lo estipulado en el Decreto Ejecutivo N° 16 de 2014, Ley 6 de 1987, Ley 134 de 2013 y ley 45 de 2007 en restaurantes, hostales, pensiones y hoteles de la Isla Colón.



Verificación del cumplimiento de la aplicación del descuento a jubilados en los buses de ruta Changuinola-Almirante y Changuinola.



Verificación en Isla Colón del uso indebido de tanque de gas en hoteles y verificación de precios a la vista y productos vencidos en supermercados y mini súper

El operativo institucional de Navidad 2017 permitió, desde un módulo instalado en la Avenida Central de Changuinola, brindar información importante a los consumidores sobre sus derechos y la información en ofertas y publicidad en los comercios.

En el marco de la celebración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, en marzo de 2018, se dieron diferentes charlas a estudiantes de centros escolares del corregimiento de Changuinola, volantes en las principales avenidas y se instalaron módulos de orientación en áreas concurrentes de Chiriquí Grande.



Volanteo en Chiriquí Grande y en el Hospital Raúl Dávila Mena

En el mes de septiembre de 2018, el departamento de educación de Bocas del Toro realizó un conversatorio con estudiantes de la facultad de Derecho de la Universidad de Panamá donde compartieron sobre los procesos de decisión y conciliación en la ACODECO y de las herramientas tecnológicas institucionales accesibles a los consumidores. También, con la Unidad Móvil www.acodeco.gob.pa

Institucional, se dieron charlas a estudiantes de tres escuelas en los corregimientos de Changuinola, El Empalme y Finca Las 30, las cuales, a través de este recurso innovador de enseñanza móvil, conocieron sus deberes y derechos como consumidores.



Conversatorio con estudiantes del Centro Regional Universitario de Bocas del Toro y charla a estudiantes de El Empalme en la Unidad Móvil Institucional

B. Regional de Coclé

Durante el periodo comprendido entre noviembre de 2017 y octubre de 2018, un gran número de coclesanos se han beneficiado con charlas, capacitaciones y orientaciones sobre sus principales deberes y derechos como consumidores. Estas actividades educativas se han desarrollado a través de módulos de orientación, charlas y capacitaciones en centros educativos públicos y privados, universidades, cooperativas de jubilados, ferias y actividades interinstitucionales, módulos de orientación en centros de salud. Los medios de comunicación regional, han servido de canal para llevar información sobre los diferentes temas de protección al consumidor y sobre las principales actividades que lleva a cabo ACODECO Coclé.

75



Charla a niños de preescolar en el Centro Básico General en Río Indio



En la Unidad Móvil de Educación se capacitó a estudiantes de la escuela España de Natá y del Colegio Buen Pastor en Ponomé



Voceros de ACODECO Coclé, en emisora de Ponomé

El área de atención al consumidor de la oficina regional de Coclé, ubicada en Ponomé y la oficina de Servicio Municipal de Atención al Consumidor (SERMAC) en Aguadulce, brindó asesoramiento y orientación personal y telefónica, así como receptoras de denuncias y quejas a cientos de consumidores coclesanos, en materia de historial de crédito, viviendas, garantías, Ley de 6 de 1987, Ley 45 de 2007 y otras disposiciones legales.



Orientando al consumidor sobre los servicios que ofrecemos, durante la participación de ACODECO Coclé, en jornadas educativas

La Regional de Coclé participó en el mes de septiembre en los actos conmemorativos a los 163 años de fundación de la provincia de Coclé, con la instalación de un módulo de asistencia al consumidor en la III Feria Institucional, con el objetivo de brindar información de los servicios que ofrecemos a la comunidad. De esta participación se beneficiaron más de 100 consumidores a los cuales se les brindó información y orientación en materia de protección al consumidor y otras disposiciones legales que nos competen como entidad; de igual forma los niños (as) se divertieron coloreando y pintando en nuestro Rincón de Vigilin.



Módulo de asistencia al consumidor en la III Feria Institucional por los 163 años de fundación de la Provincia de Coclé

Las verificaciones a los agentes económicos de la provincia se han intensificado, tanto de oficio, en operativos institucionales como por denuncias; logrando visitar durante este periodo gran cantidad de minisúper, restaurantes, supermercados, farmacias, kioscos y otros comercios, revisando el cumplimiento a las normas de protección al consumidor contempladas en la Ley 45 de 2007, Ley 6 de Jubilados, Pensionados y Tercera edad, Ley 134 de Discapacitados y otras disposiciones legales que buscan proteger y beneficiar al consumidor. Varias de estas verificaciones, se han en hecho en conjunto con otras entidades del Estado como el MIDA, Salud, MINSA y MICI para velar que estos agentes económicos cumplan con los parámetros establecidos para la venta y la utilización de estos productos, por parte de los consumidores.



Verificación de productos agroquímicos, productos de belleza y útiles escolares en comercios de la provincia de Coclé.

C. Regional de Colón

En miras de mantener protegido al consumidor, la Regional de Colón se mantiene en constante verificación de productos en kioscos, minisúper, supermercados y panaderías a nivel de toda la provincia y con el fin de revisar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 45 de 2007, que establece normas que protegen al consumidor. A raíz de estas jornadas, se ha decomisado gran cantidad de productos vencidos y deteriorados que pudiesen haber afectado la salud de los compradores, así como la imposición de multas por el no cumplimiento al Decreto Ejecutivo 165 de 2014 y sus modificaciones, el cual establece los precios máximos de venta al por menor, de 22 productos de la Canasta Básica Familiar de Alimentos en la República de Panamá. Igualmente, se verificaron y atendieron denuncias sobre el uso indebido de tanque de gas de 25 libras, lo cual viola Decreto de Gabinete No. 16 de 11 de marzo de 2014.

78



Verificaciones de Control de Precios y de Ley 45 en la Provincia de Colón



Productos decomisados durante operativos en las comunidades de Cristóbal, Cativá y Sabanitas y uso indebido de tanques de gas 25 libras encontrados en una lavandería, en 4 Altos, corregimiento de Cristóbal

Continuando con la labor de educación, la Regional de Colón ha participado en importantes actividades interinstitucionales en colegios públicos y privados y con grupos organizados de la provincia, a fin de mantenerlos informados sobre sus deberes y derechos como consumidores. Se destacan la Feria Interinstitucional conmemorando el “Día del Niño y la Niña en la Escuela de Icacal de Costa Abajo de Colón, capacitaciones en conjunto con SENADIS, sobre la ley 134 de 2013, que establece beneficios para las personas con discapacidad.



Feria del Niño y la Niña en julio de 2018 en Costa Abajo de Colón



En mayo de 2018, ACODECO Colón participó del Gabinete Social de la Provincia de Colón en el corregimiento de Miguel de la Borda, donde, desde un módulo de orientación, se atendieron a cientos de personas, a las cuales se les distribuyó material educativo y se les instruyó sobre el consumo, derechos y deberes.

En octubre de 2018, con la Unidad Móvil de Educación se ofreció capacitación a agentes económicos en la Plaza Cuatro Altos, tocando temas de mucha relevancia como los deberes y obligaciones que tienen como proveedor, la Ley 1 del 19 de enero del 2018 (bolsas de polietileno) codificación de televisores (TDT) y Agente Económico Responsable y a estudiantes de la Escuela Barriada Kuna, orientándolos en temas de sus deberes y derechos como consumidores.



Charla en la Unidad Móvil de Educación a propietarios y encargados de comercios y a estudiantes de la Escuela Barriada Kuna de Colón

D. Regional De Chiriquí

Como es tradicional, ACODECO tiene una destacada participación en la Feria Internacional de las Flores y del Café de Boquete y en la Feria Internacional de San José de David en enero y marzo de 2018, respectivamente. Desde ambos stands, se atendieron a cientos de visitantes nacionales y extranjeros, a los cuales se les brindó importante información sobre los servicios que ofrece la institución y cómo hacer valer nuestros derechos y cumplir con nuestros deberes como consumidores.

En el marco del Operativo de Navidad 2017, el módulo de atención directa al consumidor, ubicado en el Parque Cervantes de la ciudad de David, permitió la recepción de denuncias y quejas que pudieron ser atendidas inmediatamente y varios de ellas resueltas a favor del consumidor.



Operativo de Navidad 2017- Módulo de orientación y verificación de productos

Con apoyo de la nueva herramienta educativa institucional, Unidad Móvil de Capacitación, adultos y niños se beneficiaron con la participación de ACODECO en la Feria de Aniversario del SENAFRONT en la comunidad de Progreso. Con la unidad móvil de capacitación, se realizó una gira educativa en planteles educativos del distrito de Boquete, donde los estudiantes recibieron charlas relacionadas con los deberes y derechos del consumidor.



Participación de ACODECO en la Feria de Aniversario del SENAFRONT en la comunidad de Progreso

En atención a denuncias ciudadanas, durante los meses de julio y agosto de 2018, en conjunto con la Dirección de Fiscalización y Prevención Aduanera de la Autoridad Nacional de Aduanas y el SENAFRONT, ACODECO participó del operativo de verificación interinstitucional en el área fronteriza de Panamá del Distrito de Renacimiento, verificando la venta de cilindros de gas de 25 libras subsidiados por el gobierno panameño a residentes en Costa Rica, lo cual violenta lo establecido en el Decreto Ejecutivo No. 16 de 11 de marzo de 2014, que adopta medidas en relación a la venta de gas licuado para uso exclusivo doméstico, comedores escolares y fondas dentro de la República de Panamá. Solo en el operativo del 11 de agosto de 2018, se decomisaron 500 cilindros de gas en envases de 25 libras, que estaban disponibles para la venta a residentes costarricenses. Como parte de las acciones de los operativos, las autoridades competentes retuvieron personas por la comisión del presunto delito penal aduanero de contrabando.



Coordinación de Operativo Interinstitucional en el Cuartel de Senafront en Río Sereno y posterior conferencia de prensa, por decomiso de 500 cilindros de gas de 25 libras en esa área fronteriza con Costa Rica

La Regional de Chiriquí, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 45 de 2007, Ley 6 de 1987 y los decretos de Control de Precios, realizó verificaciones de oficio, en atención a denuncias y durante operativos en agentes económicos ubicados en los trece distritos de esta provincia, encontrando anomalías como productos vencidos, sin fecha de vencimiento, falta de precios a la vista y productos deteriorados, faltas por uso indebido de tanque de gas, entre otras.



Verificación de ofertas en Operativo del Día del Padre, en la ciudad de David, Chiriquí.



Productos vencidos decomisados, cuyas fechas de vencimiento estaban cubiertas por los sensores antirrobo, en comercio de la frontera Panamá-Costa Rica. Operativo Blackweekend

E. Regional de Darién

La Regional de Darién ofrece a los consumidores darienitas, constante orientación sobre sus deberes y derechos. En el Operativo Institucional de Navidad 2017, desde un módulo de orientación ubicado en el centro de Metetí, se asesoró en temas de consumo, garantías y ofertas, a quienes compraban en comercios de la localidad, así como a jubilados y personas de la tercera edad, sobre sus derechos establecidos en la Ley 6.

En septiembre de 2018, la ACODECO participó en la Gira Social del Despacho de la Primera Dama en la Comunidad de Santa Librada, corregimiento de Yaviza en la provincia del Darién, donde se asesoró y distribuyó material informativo y promocional a los visitantes al módulo. En esta actividad, el Rincón de Vigilín fue de gran atracción para los niños de la localidad.



Módulo de orientación y Rincón de Vigilín en módulo de ACODECO en Jornada Social Interinstitucional del Despacho de la Primera Dama en Yaviza, Darién

Velando por el bienestar del consumidor darienita, en agosto de 2018 se llevó a cabo el operativo de verificación institucional, donde se revisaron más de 100 agentes económicos de las comunidades de Agua Fría, Santa Fé, Metetí, La Palma y Yaviza, donde se logró decomisar miles de productos vencidos, sin fecha de vencimiento y deteriorados, que estaban para la venta al consumidor. Además de encontrar incumplimiento al decreto de uso indebido de tanques de gas por parte de restaurantes, se encontraron anomalías en el área de Metrología en la calibración en las balanzas usadas por los comercios, así como la de los surtidores, sellos de los lubricantes y coincidencia de los precios del tablero y de los surtidores en las estaciones de gasolina.



Operativo de verificación de productos y verificación de balanzas en la provincia de Darién

F. Regional de Herrera

Durante el periodo comprendido de noviembre de 2017 a octubre de 2018, los funcionarios de la Regional de Herrera participaron en diferentes operativos institucionales, tales como el Operativos de Black Friday y Navidad 2017; De vuelta a clases, Día del Padre y Decimotercer mes, verificando el cumplimiento de lo establecido en la Ley 45 de 2007, especialmente en las ofertas propias de las respectivas temporadas.



Operativo nocturno de verificación de Ley 45 en supermercados de la ciudad de Chitré realizado en diciembre de 2017



Verificación durante los operativos De vuelta a clases y Día del Padre, en establecimientos comerciales de la ciudad de Chitré
www.acodeco.gob.pa

Las actividades de verificación de oficio, denuncias y operativos que realiza a diario la Regional de Herrera, tienen el objetivo de velar porque los agentes económicos cumplan con lo dispuesto en la ley 45 de 2007, ley 6 que beneficia a los jubilados, pensionados y personas de la tercera y cuarta edad y la ley 134 que otorga beneficios económicos a las personas con discapacidad, así como en otras disposiciones legales que protege al consumidor, como el Decreto No.16 del 11 de marzo de 2014 que regula el uso de los tanques de gas de 25 libras.



Verificaciones de Veracidad de la Publicidad durante Operativo de Décimo Tercer mes y del Decreto sobre el uso indebido del tanque de gas de 25 libras



Verificación de productos en establecimientos comerciales de la provincia de Herrera

La participación de ACODECO, con un stand en la Feria de San Sebastián de Ocú, Feria del Espíritu Santo en Las Minas y Feria Interinstitucional del Bono Solidario de Vivienda del MIVIOT realizada en el parque Unión de la ciudad de Chitré, sirvieron de enlace directo con los visitantes para educar, tanto al consumidor, como a los agentes económicos sobre sus derechos y obligaciones.



Participación de ACODECO en la Feria de San Sebastián de Ocú y en la Feria del Espíritu Santo en Las Minas



Módulo de orientación en Feria Interinstitucional del Bono Solidario de Vivienda del MIVIOT

El área educativa realiza capacitaciones constantes, tanto a la población como a los agentes económicos en cuanto a temas de consumo, en escuelas, instituciones gubernamentales y colaboradores de comercios de la provincia de Herrera, al igual que a través de volantes de distribución de material educativo, instruye en temas de interés para los consumidores como los que se efectuaron a nivel de hospitales, centros de salud y terminales de transporte. También, a través de programas radiales de las principales emisoras de Chitré, divulgamos nuestros servicios y orientamos a consumidores de comunidades lejanas de la provincia de Herrera.



Capacitación a colaboradores de los supermercados Xtra y Machetazo de la ciudad de Chitré
www.acodeco.gob.pa



Estudiantes de la escuela Eneida M. de Castillero de Chitré participaron en el Concurso Pinta Tu Derecho para conmemorar el Día Mundial de los Derechos del Consumidor



Volanteo sobre Ley 6 que otorga beneficios a los jubilados, pensionados y personas de la tercera edad

G. Regional de Los Santos

La Regional de Los Santos en su compromiso de orientar, informar y educar a los consumidores, mantiene constantes jornadas educativas a nivel de toda la provincia, tales como: volanteos donde se distribuye importante material informativo, módulos de atención en ferias interinstitucionales y colegios públicos y privados, ACODECO Tours en escuelas y universidades y módulos en lugares de difícil acceso, resaltando en todas estas, la importancia del consumo responsable y los derechos como consumidores.



Jornada educativa en la Terminal de Transporte de Las Tablas

Desde un módulo de atención en el Parque Belisario Porras de Las Tablas, la Regional de Los Santos, participa en el Operativo de Navidad 2017, a través del cual se recibieron denuncias y se orientaron a consumidores sobre temas de la Ley 45 y descuentos establecidos en la Ley 6.



Operativo de Navidad 2017. Módulo de atención en el Parque Belisario Porras, Las Tablas

En conmemoración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, durante el mes de marzo, ACODECO Los Santos realizó el tradicional concurso de dibujo “Pinta Tu Derecho”, con estudiantes de V y VI grado de la escuela Nemesio Medina de El Manantial de Las Tablas, misa en acción de Gracias, entrega de canasta al Hogar de Ancianos de Peña Blanca en Las Tablas, así como diversas capacitaciones.



Concurso de Dibujo "PINTA TU DERECHO", realizado en la escuela primaria Nemesio Medina de El Manantial en Las Tablas

Cada año, desde un lúcido stand, ACODECO participa en la Feria Internacional de Azuero, ofreciendo orientación y asesoramiento a cientos de visitantes interesados en conocer nuestra labor nacional.



Rincón de Vigilín en stand en la Feria Internacional de Azuero

Con la Unidad Móvil de Capacitación, se ofrecieron charlas a la Cooperativa de Jubilados y Pensionados de Las Tablas, el grupo de IV Año de la escuela de Derecho y Ciencias Políticas del Centro Regional Universitario de Los Santos.



Charla a estudiantes de la Escuela de Derecho y Ciencias Políticas de Los Santos

Dentro de las actividades interinstitucionales, la Regional de Los Santos en conmemoración del día Mundial del Medio Ambiente participó en la siembra de plántones frutales y maderables en la escuela primaria Jaime Alba de la comunidad de Valleriquito de Las Tablas y en el área de Chupá de Macaracas y en la celebración del Día del Niño con un módulo de orientación en la comunidad de Los Olivos en Los Santos. ACODECO Los Santos también se hizo presente en la caminata de concientización para la prevención del cáncer de mama y próstata.



Siembra de plántones en Valleriquito, el 5 de junio en conmemoración del Día del Ambiente



Rincón de Vigilín en celebración del Día del Niño en Los Olivos, de Los Santos



Caminata de la cinta rosada y celeste realizada en la ciudad de Las Tablas el 25 de octubre de 2018

Dentro de las labores del departamento de verificación se han realizado verificaciones de oficio y por denuncias, revisando el cumplimiento de las leyes y normas que protegen al consumidor en supermercados, mini súper, abarroterías, lavanderías, restaurantes, hoteles, kioscos, farmacias, almacenes y demás comercios de la provincia de Los Santos, encontrando productos sin precio a la vista, vencidos, deteriorados y sin fecha de vencimiento, entre otras anomalías.



Verificación de Ley 45, Control de precios y Margen de Comercialización en agentes económicos en la ciudad de Las Tablas



Operativo de Black Weekend en la ciudad de Las Tablas

H. Regional Panamá Este

Se mantienen las jornadas de verificaciones continuas a la gran cantidad de comercios del área este de la provincia de Panamá, con miras de revisar el cumplimiento de las normas de protección al consumidor, derechos de los jubilados, pensionados y personas de la tercera y cuarta edad, así como de las personas discapacitadas y demás reglamentaciones que buscan proteger al consumidor. En ese sentido, los funcionarios de la Regional de Panamá Este participaron en importantes operativos institucionales de verificación como lo fueron en el Black Friday, Operativo de Navidad 2017, Black Weekend en septiembre de 2018 a fin de revisar temas de publicidad y de garantías, así como todo tipo de productos y mercancía ofrecidos al consumidor durante esa temporada.



Verificación de la Publicidad en la venta de productos, durante el Black Weekend 2018

92

La Regional de Panamá Este, a través de módulos de orientación, divulgación en medios de comunicación radial, volanteos y charlas, beneficia a gran cantidad de personas con la orientación y la distribución de materiales informativo, con contenidos orientados a que conozcan sus deberes y derechos, ahorro y temas de consumo.



Módulo de orientación en un Centro Comercial del área este y la Feria Interinstitucional organizada por el MIVI
www.acodeco.gob.pa



Participación radial del administrador Regional de Panamá Este y estudiantes del colegio Santo Domingo Sabio en Juan Díaz, que recibieron capacitación sobre sus deberes y derechos

I. Regional De Panamá Oeste

Los funcionarios de la Regional de Panamá Oeste mantienen su accionar hacia la orientación, tanto a los consumidores como a los agentes económicos, en relación a las disposiciones contenidas en la ley 45 de 31 de octubre de 2007, destacando su participación con módulos de orientación en ferias regionales como lo fue en la Feria Ciudadana en el Club de Leones en Campana; Feria de la Piña en Zanguenga y ferias interinstitucionales de la región oeste como las de la Salud y Seguridad Ciudadana en Capira y Arraiján, Feria de Salud y Servicios del Ministerio de Obras Públicas y la del ULAP en Arraiján. También se ofrecieron charlas y capacitaciones a funcionarios de la Alcaldía de San Carlos, Banco Nacional, INAC, MIVI, MOP, Centro de Salud Magaly Ruíz y Centro Educativo La Doradilla.



Feria educativa en el parque San Carlos
Unidad Móvil de Educación



Feria libre en el Parque de Lídice de Capira, con apoyo de la



Feria de Salud y de Seguridad en la Cascada de Arraiján y feria libre en el Centro Educativo Nueva Jerusalén en Burunga

Las verificaciones en comercios de la provincia de Panamá Oeste, han conllevado al decomiso de miles de productos vencidos y deteriorados, que se encontraban a la venta, en detrimento del consumidor.

En vista del crecimiento poblacional de la provincia de Panamá Oeste, la ACODECO ha recibido varias quejas referentes a incumplimientos de promotoras de barriadas, en temas de garantías, falta de información y el tiempo en la entrega.



Verificación en conjunto con la Gobernación de la provincia de Panamá Oeste y la Dirección Regional del MIVIOT en la Barriada el Níspero en Arraiján

J. Regional De Panamá Norte

Han sido constantes las jornadas educativas que ha desarrollado la nueva Regional de Panamá Norte con charlas en colegios públicos y particulares, módulos en ferias interinstitucionales, volanteos en centros comerciales y áreas concurridas del área norte de la provincia de Panamá, orientando así a agentes económicos y consumidores en temas de protección al consumidor.



Capacitación a estudiantes del Instituto Bilingüe San Lorenzo y de la Escuela República de la India



Estudiantes del 2º de la Escuela Colinas de las Cumbres y de la Escuela María Henríquez



Capacitación a colaboradores de los Almacenes Zona Libre Mall y de Doit Center, ubicados en Villa Zaita Mall

Los funcionarios de la Regional de Panamá Norte participaron de la Feria interinstitucional Campesina, Cultural y Turística del Lago Alajuela, con la asistencia de más de 2,000 personas.



Feria interinstitucional Campesina, Cultural y Turística del Lago Alajuela. Febrero de 2018

En el mes de marzo, celebrando el Día del Consumidor, se realizaron variadas actividades educativas: volanteo con información sobre los deberes y derechos de los consumidores, capacitaciones a estudiantes de la Escuela Torrijos Carter y Colegio Bilingüe Nuestra Señora de Lourdes. Como parte de esta conmemoración se entregó una canastilla a un recién nacido del Centro de Salud de Alcalde Díaz.



Actividades en celebración del Día del Consumidor en marzo de 2018: Capacitación a estudiantes de Escuela Torrijos Carter y entrega de canastilla en el Centro de Salud de Alcalde Díaz

Durante la participación en los operativos institucionales 2018, en el área norte de la provincia de Panamá, se realizaron verificaciones para revisar el cumplimiento de la publicidad en las ofertas, promociones y verificación de que los precios estuviesen a la vista del consumidor.



Verificación de precios a la vista de mariscos en Operativo de Cuaresma



Verificación de ofertas, en operativo del día del padre

Las anomalías con mayor índice en el área norte han sido por incumplimiento a la Ley 45 de 2007 (Productos vencidos y mercancía sin precio a la vista) incumplimiento al Decreto Ejecutivo No. 165 de Control de Precios, Ley 6 de 1987 (descuentos a jubilados, pensionados y personas de la tercera edad) incumplimiento al decreto del uso del tanque de gas de 25 libras y a los decretos del precio tope de estos cilindros de gas.



Verificación y decomiso de productos vencidos y deteriorados en supermercados del área norte de la provincia de Panamá



Verificación de Veracidad de la Publicidad en el área norte de la provincia de Panamá, durante el Operativo de Black Weekend

K. Regional De Veraguas

La presencia de ACODECO en los principales eventos que se realizan en la provincia de Veraguas, permite la atención directa con los consumidores y, por ello, hemos participado en las Ferias Regionales de Santa Fé y de la importante Feria de Veraguas en Soná, donde se atendieron a cientos de consumidores, como cada año, en nuestro stand.



Inauguración del stand de ACODECO en la Feria de Soná y distribución de material informativo en la Feria de Santa Fé, en febrero de 2018

Los funcionarios de la regional de Veraguas visitaron la comunidad comarcal de El Valle de Ñurum, orientaron y entregaron material educativo sobre temas de la Ley 6 de 1987 que establece beneficios a los jubilados y personas de la tercera y cuarta edad; además sobre la Ley 134 de 2013 que establece beneficios económicos a las personas con capacidades especiales. Igualmente, junto con la Comisión de Derechos Humanos de CONADIS Veraguas, participamos de un volanteo en la Terminal de Transporte de Santiago, para concientizar a las personas sobre las consecuencias de accidentes durante las fiestas de carnaval.



Charla y distribución de material educativo en el área comarcal de El Valle de N̄urum

Se distribuyó e informó sobre los deberes y derechos de los consumidores a cientos de personas que acudieron a las ferias interinstitucionales que se realizan continuamente en la provincia de Veraguas, como lo fueron la Feria Institucional del fondo Solidario del MIVI, Feria de Mejoramiento de Vida y Producción Sostenible de Panamá del MIDA y celebración del Día del Niño y La Niña, organizado por el Despacho de la Primera Dama de la República.



Módulo de atención en ferias del MIVI y el MIDA en Santiago



ACODECO en la celebración del Día del Niño y la Niña en Santa Fe, Santiago

En marzo, ACODECO Veraguas celebró el Día del Consumidor, con charlas, volanteos y entrega de una canastilla a un recién nacido en el Hospital Luis Chicho Fábrega en Santiago.



Volanteo en la avenida central de Santiago Entrega de canastilla el 15 de marzo, en el Hospital Luis Chicho Fábrega

ACODECO tiene en el distrito de Soná un módulo que brinda servicio de atención al consumidor, dentro de las instalaciones del Municipio de Soná (SERMAC) desde donde se han organizado actividades en beneficio de los consumidores de esa área de la provincia de Veraguas, como jornadas educativas en el parque San Isidro de Soná, charlas a jubilados, pensionados, personas de la tercera edad y a estudiantes y personal docente de escuelas de ese sector.



Charla a jubilados y personas de la tercera edad en y jornada educativa en el Parque san Isidro de Soná

Capacitaciones en la unidad móvil de educación, en colegios de Santiago y Soná

Los funcionarios de Veraguas realizan a diario, verificaciones de productos en distintos agentes económicos de toda la provincia, logrando el decomiso de productos vencidos y deteriorados, que se encontraban disponibles para el consumidor. Varios de estos decomisos se dieron durante la realización de jornadas institucionales como lo fueron el Operativo de Navidad 2017, operativos regionales pre-fiestas patronales y carnavales en Santiago, así como en el Operativo de Black Weekend, revisando las ofertas de los comercios.



Capacitaciones en la unidad móvil de educación, en colegios de Santiago y Soná

Los funcionarios de Veraguas realizan a diario, verificaciones de productos en distintos agentes económicos de toda la provincia, logrando el decomiso de productos vencidos y deteriorados, que se encontraban disponibles para el consumidor. Varios de estos decomisos se dieron durante la realización de jornadas institucionales como lo fueron el Operativo de Navidad 2017, operativos regionales pre-fiestas patronales y carnavales en Santiago, así como en el Operativo de Black Weekend, revisando las ofertas de los comercios.



Verificación y decomiso de productos en la ciudad de Santiago, Veraguas



Operativo Black Weekend en septiembre de 2018, donde se realizó verificación de publicidad y precio a la vista en los agentes económicos de Avenida Central y principales Centros Comerciales de Santiago

LIBRE COMPETENCIA

¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo



ACODECO RESUELVE

DESCARGA EL APP

DENUNCIA

www.acodeco.gob.pa

¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo



ACODECO RESUELVE

DESCARGA EL APP

DENUNCIA

V. DIRECCIÓN NACIONAL DE LIBRE COMPETENCIA (DNLC)

A. Investigaciones Administrativas por Prácticas Monopolísticas

- Investigación por Presuntas Prácticas Monopolísticas en la compra de medicamentos en la Caja de Seguro Social (CSS) y el Ministerio de Salud (MINSA)

La ACODECO inició, de oficio, una investigación administrativa sobre la existencia de presuntas prácticas monopolísticas absolutas consistentes en la concertación y coordinación de posturas en licitaciones públicas en contra de las empresas CORPORACIÓN IMPA-DOEL, S.A., C.G. DE HASETH & CÍA., REPRESENTACIONES ARROCHA, S.A., DROGUERÍA RAMÓN GONZÁLEZ REVILLA, S.A., COMPAÑÍA ASTOR, S.A. y COMPAÑÍA PANAMEÑA DE MEDICAMENTOS, S.A. (PANAMED, S.A.); toda vez que se pudo identificar la existencia de un paralelismo de precios, en donde varias empresas participantes en los actos presentaron, en repetidas ocasiones, posturas con precios idénticos en nueve (9) procesos de selección de contratista de la CSS y el MINSA para la adquisición de medicamentos.

Mediante el Auto No. 721 de 30 de agosto de 2016, proferido por el Juzgado Noveno de Circuito de lo Civil del Primer Circuito Judicial de Panamá, se procedió a realizar el día 27 de septiembre de 2016, en los domicilios de las empresas investigadas, la práctica de la diligencia exhibitoria, logrando incorporar al expediente administrativo información adicional a la inicialmente recabada, generando nuevos elementos a ser analizados bajo la perspectiva del enfoque económico-jurídico que corresponde aplicar a este tipo de investigaciones.

Después del análisis económico legal pertinente, se comprobó que el paralelismo de precios observado, obedeció que todos los intermediarios-distribuidores en virtud de la relación comercial que mantenían con un mismo fabricante y respecto a un mismo producto, coincidían en ofrecer un mismo precio - el autorizado por el fabricante- para un mismo renglón de medicamentos, a cambio de una comisión previamente pactada, y no porque los intermediarios-distribuidores incurrieran en realización de los acuerdos y conciertos propios de una práctica prohibida de colusión expresa o tácita.

La Resolución DNLC-HCE- 003-18 de 18 de febrero de 2018, ordenó el cierre de la investigación administrativa por la presunta comisión de prácticas monopolísticas absolutas.



- Investigación por Presuntas Prácticas Monopolísticas Relativas en la venta de Equipo Pesado Liviano



La Dirección Nacional de Libre Competencia (DNLC) inició una investigación de oficio el día 19 de septiembre de 2016, referente a la compra de equipos pesados a través del Convenio Marco, por los agentes económicos AIRCO, S.A. y Cardoze y Lindo, S.A.

Como parte de la investigación, la DNLC solicitó ante las instancias judiciales correspondientes, la autorización para la ejecución de una diligencia probatoria a estos agentes económicos que participaron en la licitación por convenio marco No. 2015-1-27-0-99-LM-00138, para el suministro de vehículos, buses, camiones y equipo pesado liviano, la cual fue concedida.

106

Posterior a la práctica de la diligencia probatoria, se procedió al análisis de la información recabada, se determinó que los agentes económicos competían entre sí y mantenían diferentes estrategias para obtener una ventaja competitiva en la licitación sin algún tipo de violación al proceso de libre competencia económica.

Por lo tanto, mediante resolución DNLC-HCE-026-18, de 01 de agosto de 2018, la DNLC ordena el cierre de la investigación administrativa.

- Investigación por Posibles Prácticas Monopolísticas Relativas en el Mercado de Prestación del Servicio de Recolección de Basuras



El día 10 de mayo de 2018 la ACODECO recibió una denuncia en la cual se indicó supuestas anomalías en el distrito de Colón, como resultado del monopolio e incumplimiento del contrato de concesión administrativa para la prestación de servicio de recolección, tratamiento, disposición final de los desechos sólidos, celebrado entre el Municipio de Colón y la Empresa AGUASEO, S.A.

En la denuncia presentada, se indicó que la empresa concesionaria del servicio de aseo, en el distrito de Colón, provincia de Colón, ha venido promulgando una supuesta exclusividad o monopolio, en la prestación del servicio de recolección de basuras en dicho distrito. También alega que el acto denunciado es una clara desventaja y perjuicio a otros prestadores o competidores del concesionario del servicio de aseo, lo que le ha permitido llegar a ocupar una posición dominante frente a sus usuarios y clientes. El denunciante alegó que **“La Posición Dominante de un solo Agente Económico”**, lleva a precios abusivos y pésimo servicio de recolección de basura.

En la investigación preliminar realizada por ACODECO, se señala que la posición de monopolio a la cual se hace referencia, fue adquirida a través del denominado: “Contrato de Concesión administrativa para la prestación del servicio de recolección, tratamiento y disposición final de los desechos sólidos (basura) entre el distrito de Colón y la empresa AGUASEO, S.A.”, celebrado el 9 de abril de 2002.

En consecuencia, se concluye que el acto denunciado no cumple con los requisitos exigidos en la Ley 45 para que se configure la comisión de una práctica monopolística ilícita, dado que la posición de monopolio del agente económico denunciado, AGUASEO, fue adquirido a través de un contrato de concesión y se encuentra dentro del marco legal establecido por el artículo 11 de la Ley 45, condición obtenida a través de una concesión municipal; por lo que se recomendó el cierre de la investigación y el archivo del expediente administrativo.

- Investigación por Posibles Prácticas Monopolísticas Absolutas por la Eliminación Unilateral de Comisiones por parte de KLM y AIRFRANCE



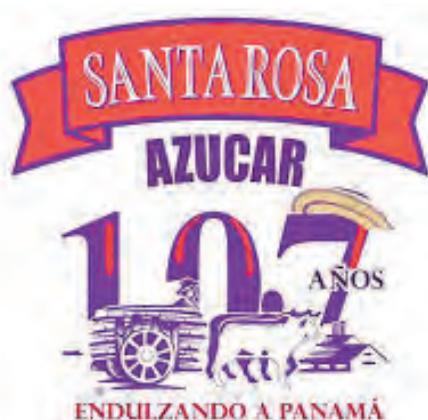
La ACODECO, recibió una denuncia el 20 de diciembre de 2017, por parte de APAVIT (Asociación Panameña de Agencias de Viajes y Turismo), mediante la cual pone en conocimiento de la entidad que las aerolíneas KLM y AIR FRANCE, han reducido, de manera unilateral, el monto de comisiones a pagar a las agencias de viajes del 1% al 0% y explican los daños que ha generado dicha acción.

Dentro de la investigación preliminar, se explicó que la reducción de las comisiones a las agencias de viajes, es un acto compatible y racional con el interés económico de cada aerolínea, en este caso KLM y Air France. Al respecto, este comportamiento se ha venido observando en la industria aérea, basada en la práctica de reestructuración en los costos de operación de las aerolíneas y la utilización de alternativas viables para su funcionamiento, que ha sido empleada en los últimos 15 años, en Estados Unidos de América, Latinoamérica y Europa, a través de la eliminación o reestructuración de rutas y destinos, innovaciones y fórmulas para optimizar el uso de flotas (modelos de aviones con

mayor densidad en asientos, reducción en el consumo de combustible, menos tiempo de espera en aeropuertos y optimizar la permanencia de los aviones en el aire), recortes de servicios adicionales, el uso de alianzas estratégicas entre aerolíneas y canales de distribución alternativos (internet) que minimicen el uso de intermediarios como operarios o agencias de viajes.

Como resultado, ACODECO aclara que, en mayo de 2004, nace Air France-KLM, compañía Holding, constituida bajo la ley francesa, como resultado de la concentración económica de Air France y KLM, lo que trajo como resultado el mayor grupo de aerolíneas europeas. Cada aerolínea ha conservado su identidad individual, nombre comercial y marca como resultado de dicha concentración económica. Por lo tanto, en caso que el acto denunciado sea exclusivo de las aerolíneas Air France y KLM, elimina la posibilidad de que tratemos de una práctica anticompetitiva absoluta, dado a que ambas aerolíneas forman parte del mismo grupo económico y no son competidoras entre sí. De conformidad con el artículo 9 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, se considera un solo agente económico el conjunto de personas jurídicas de Derecho Privado que estén controladas por un mismo grupo económico, por lo que se recomienda el cierre de la investigación administrativa.

- **Investigación por Presunta Práctica Monopolística Relativa por parte de Azucarera Nacional**



108

Por denuncia anónima recibida en la Dirección Nacional de Libre Competencia, se inició una investigación administrativa sobre una posible práctica monopolística relativa, una supuesta conducta ilícita por parte Azucarera Nacional, S.A., al vender azúcar por debajo del costo, utilizando el mecanismo de colocar en las facturas un precio de venta y posteriormente de forma manual indican más cantidades de las vendidas por lo que se baja el precio, de esta manera se disfraza el precio por debajo del costo (predatorio), supuesta práctica que impide que los competidores puedan replicar ese precio, causándoles una posible salida del mercado.

Con la información disponible, se hizo el análisis sobre la capacidad de producción de los ingenios que utilizan la caña de azúcar para la producción de azúcar refinada y turbinada, mostrándose que la capacidad de procesamiento de tres de los cuatro ingenios, nos indica que es casi similar entre ellos (Compañía Azucarera La Estrella, S. A., Azucarera Nacional, S. A. y Central Azucarero de Alanje, S. A.) y nos lleva a concluir que los ingenios mencionados tienen la capacidad de replicar la producción de otro competidor con la intención de captar participación de mercado, en el evento que por alguna razón uno de los ingenios azucareros disminuya su oferta al mercado.

Por las consideraciones antes señaladas, se consideró que el agente económico Azucarera Nacional, S. A. no tiene poder sustancial en el mercado pertinente de azúcar refinada y turbinada, por lo tanto, no se cumple con el supuesto de hecho establecido en el artículo 17 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, y se recomendó el cierre de la investigación administrativa.

- **Investigación Preliminar sobre Posible Práctica Monopolística Relativa en la Comercialización Combustibles al por menor en Costa Arriba de la Provincia de Colón**

Mediante nota N°654-17 del 22 de septiembre de 2017 remitida por la Secretaría Nacional de Energía (SNE), la Dirección Nacional de Libre Competencia (DLNC) de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) tuvo conocimiento sobre la denuncia por supuestas irregularidades que ocurrían en la costa arriba de Colón, en relación a la comercialización de gasolina y diésel por parte de las empresas Super Centro Palenque (SCP) y la distribuidora Ocean King, S.A. (DOK), ambas ubicadas dentro del distrito de Santa Isabel, en perjuicio de un competidor.



La investigación realizada por la DNLC, determinó que las conductas denunciadas son resultados de la informalidad de los negocios, toda vez que, se señala que los mismos operaban sin los permisos correspondientes para este tipo de actividad comercial, por lo tanto, no son conductas restrictivas de la competencia tipificadas en la Ley 45 de 31 de octubre 2007. Consecuencia de lo mencionado, se concluyó que ACODECO no cuenta con el alcance jurídico necesario para poder corregir las posibles distorsiones en el mercado, generadas por la informalidad que estas empresas llevan a cabo sus operaciones, es decir, el expendió de gasolina y diésel sin los permisos correspondientes, en consecuencia, se recomendó el cierre de la investigación administrativa.

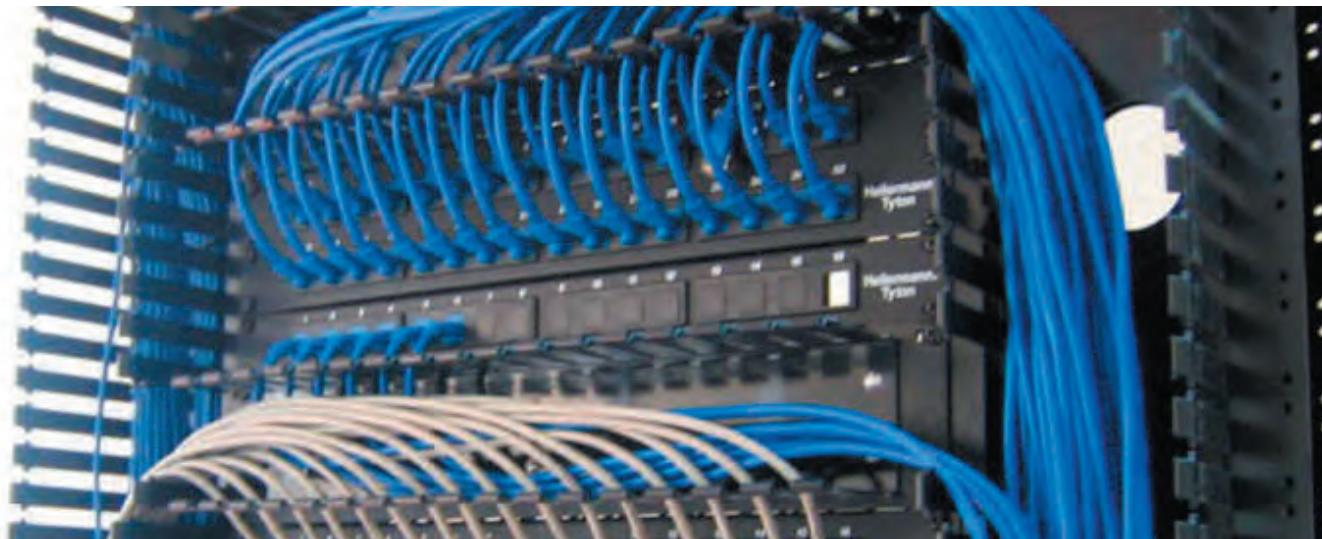
- **Investigación por Posible Práctica Monopolística Relativa en el Servicio de Acceso al Conjunto de Redes de Telecomunicaciones y los Elementos de la Obra Civil que los Soportan, en cada uno de los Edificios PH Oceanía Business Plaza, Torre 1000 y 2000, PH Revolution Tower, PH Bicsa, PH Plaza Street Mall.**

En atención a denuncia presentada por INTERFAST PANAMÁ, la Dirección Nacional de Libre Competencia (DNLC) mediante Resolución No. DNLC HCE-008-17 de 3 de abril de 2017, resolvió ordenar la apertura oficial de una investigación administrativa por la presunta comisión de práctica monopolística relativa, contra Cable and Wireless Panamá, S.A. (CWP) P.H. Oceanía Business Plaza, Torre 1,000 y 2,000, P.H. F&F Tower, P.H. BICSA Financial Center y Worldland Investment, S.A. (Street Mall), violatoria del numeral 9, artículo 16 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 (Ley 45), consistente en una negativa de acceso en el servicio de telecomunicaciones.

En lo que respecta al mercado pertinente, de conformidad con la Ley 45, se definió como “el servicio de acceso al conjunto de redes de telecomunicaciones y los elementos de la obra civil que los soportan, en cada uno de los edificios PH Oceanía Business Plaza, Torre 1000 y 2000, PH Revolution Tower, PH Bicsa, PH Plaza Street Mall”. En la investigación se denunciaba un supuesto acto por medio del cual se limitaba la entrada de INTERFAST al mercado pertinente, sin embargo, se determinó que dicha limitación consistió en la negativa de este denunciante a suscribir un acuerdo comercial con CWP, y no propiamente porque CWP le prohibía la entrada, en otras palabras, se pudo determinar

que la negativa de INTERFAST a suscribir un contrato comercial en el cual se comprometía a pagar un canon de arrendamiento para acceder a la facilidad esencial en los PH, es lo que ha impedido su entrada.

Por las razones expuestas, mediante Resolución No. DNLC-HCE-027-18 de 10 de agosto de 2018 se ordena el cierre y el archivo del expediente administrativo por la presunta comisión de práctica monopolística relativa contra CWP, P.H. Oceanía Business Plaza, Torre 1,000 y 2,000, P.H. F&F Tower, P.H. BICSA Financial Center y Worldland Investment, S.A. (Street Mall), por no contar con elementos que acrediten la violación del numeral 9 del artículo 16 de la Ley 45.



- **Investigación por Posible Práctica Monopolística Relativa en la Venta de Uniformes con el Logo de UDELAS**

La Dirección Nacional de Libre Competencia (DNLC) recibió denuncia de Grupo Rosmar, S.A., contra la Universidad de Las Américas (UDELAS) concerniente la prohibición de la venta de uniformes a los estudiantes universitarios. Dentro de la investigación se procedió a determinar si el acto denunciado pudiese afectar de algún modo u otro las normas existentes sobre la libre competencia económica y la libre concurrencia, en detrimento del numeral 9 del artículo 16 de la Ley 45 del 31 de octubre de 2007 (Ley 45), consistente en el acto para desplazar irrazonablemente a otros agentes del mercado, disminuyendo la libre competencia entre los agentes económicos participantes en la comercialización de uniformes y sweaters que utilizan los estudiantes de UDELAS.

Dentro de la investigación se pudo concluir que, el acto de UDELAS de decidir a quién autoriza para comercializar su logo, no afecta la capacidad de Grupo Rosmar de vender uniformes con el logo de UDELAS, siempre que cumpla con las características establecidas para cada uniforme y adquiera el logo de un agente económico autorizado para comercializar dicho logo. En este caso, la universidad ha autorizado a FUNDAMÉRICAS quien tiene libertad para decidir a quién comprar los uniformes que vende en su local comercial. Dado que UDELAS no establece restricciones numéricas a la entrada en el mercado de venta de uniformes que cumplan con sus requisitos, hace inviable que, en dicho mercado, FUNDAMÉRICAS pueda ejercer poder sustancial en el mercado pertinente.

Por lo anterior, la DNLC recomendó mediante informe preliminar la no apertura de la investigación y el archivo del expediente administrativo por la presunta comisión de práctica monopolística relativa contra UDELAS y FUNDAMÉRICAS, por no existir elementos que acrediten la violación del numeral 9 del artículo 16 de la Ley 45.

- **Investigación por Posible Práctica Monopolística Relativa por parte de la Escuela Internacional de Panamá**

La Dirección Nacional de Libre Competencia inició esta investigación mediante la resolución N° DNLC-HCE-028-18 de 16 de agosto de 2018, en virtud de denuncia presentada por la Cámara Nacional de Transportistas Colegiales – CANATRACOL a través de la Firma Forense Panama Legal Services, en relación a la posible comisión de una práctica restrictiva de la competencia, tipificada en el artículo 16 de la Ley 45, en contra de la Escuela Internacional de Panamá (en adelante, La ISP).



La denuncia consistía en el acto de licitación privada por medio del cual La ISP convoca empresas y/o consorcios de transportistas escolares en general interesados en participar de un proceso de licitación para la prestación de servicios de transporte escolar, acto que, según la denuncia, buscaba fijar tarifas y de alguna manera discriminaba a algunos agentes el mercado.

Después de analizada la información y mediante la Resolución DNLC-HCE-030-18 de 8 de noviembre de 2018 se ordena el cierre de la investigación administrativa al no poder considerarse que el acto denunciado por medio del cual se convoca a empresas y/o consorcios de transportes escolares para participar en un proceso de licitación, haya tenido el objeto o el efecto de discriminar, impedir el acceso o establecer ventajas a otros agentes, limitando la competencia en el transporte de estudiantes de La ISP.

111

B. SANCIONES ADMINISTRATIVAS POR LA COMISIÓN DE PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS

- **Sanción a Cervecería Nacional Holding, S.A. por la Comisión de Prácticas Monopolísticas Relativas**



La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), mediante Resolución Sancionatoria N° DNLC-HCE-023-18 de 4 de mayo de 2018, impuso una sanción administrativa por la suma de **CINCUENTA MIL BALBOAS (B/. 50,000.00)**, al **Grupo Económico conformado por CERVECERÍA NACIONAL HOLDING, S.A. (Antes CERVECERÍA NACIONAL, S.A. fusionada con REFRESCOS NACIONALES, S.A.) y su subsidiaria DISTRIBUIDORA COMERCIAL GROUP, S. DE R. L. (Antes DISTRIBUIDORA COMERCIAL S.A. fusionada con FINANCIERA PASADENA, S.A.)**, por incurrir en prácticas monopolísticas relativas, al tenor de lo dispuesto en los artículos 5 y 14 numeral 4, ambos de la Ley 29 de 1 de febrero de 1996, ahora artículos 7 y 16 numeral 4 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007. Posteriormente, **CERVECERÍA NACIONAL HOLDING, S.A.**, interpuso recurso de apelación en contra de la Resolución Sancionatoria.

La Resolución Sancionatoria N° DNLC-HCE-023-18 de 4 de mayo de 2018, fue confirmada mediante Resolución No. ADLC-2943-18 de 17 de mayo de 2018, emitida por la Administradora (Encargada) de la ACODECO, procediendo **CERVECERÍA NACIONAL HOLDING, S.A.**, a la cancelación de la suma de **CINCUENTA MIL BALBOAS (B/. 50,000.00)**, correspondiente a la sanción administrativa máxima por prácticas monopolísticas relativas, conforme a la Ley 29 de 1 de febrero de 1996.

- Sanción a Lavamáticos y Lavanderías de La Chorrera por la comisión de prácticas monopolísticas absolutas



La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), procedió a la aplicación de una sanción (individual) por la suma de **DOS MIL BALBOAS (B/. 2,000.00)**, a 16 lavamáticos del Distrito de La Chorrera, por haber incurrido en la comisión de prácticas monopolísticas absolutas, violatorias del numeral 1 del artículo 13 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2017, según lo dictado por el Juzgado Primero de Circuito Civil del Tercer Circuito Judicial de Panamá, mediante Sentencia No. 60 de 21 de agosto de 2014, confirmada por el Tercer Tribunal Superior de Justicia del Primer Distrito Judicial de Panamá, mediante Fallo de 8 de noviembre de 2017.

Actualmente, se remitieron 4 expedientes sancionatorios al Juzgado Ejecutor de la institución para los trámites coactivos correspondientes.

C. CASOS JUDICIALES

- Proceso Judicial por Posibles Prácticas Monopolísticas Absolutas interpuesto a empresas que simulan competencia en la contratación de compra de mochilas por parte del Programa de Ayuda Nacional (PAN)



Mediante la Sentencia No. 46 de 14 de julio de 2017, el Juzgado Noveno de Circuito Civil del Primer Circuito Judicial de la Provincia de Panamá declara la no comisión de prácticas monopolísticas absolutas por parte de 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., demandadas por ACODECO, 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, en detrimento de las normas de competencia establecidas en el artículo 13, numeral 4 de la Ley 45 de 2007.

ACODECO, en tiempo oportuno presentó formal recurso de apelación en contra de la decisión de la juzgadora de primera instancia y la práctica de pruebas en la segunda instancia ante el Tercer Tribunal Superior de Justicia.

- **Demanda contra Empresas Azucareras por Incumplimiento de Transacción Judicial**



Mediante el Auto No. 148-16 de 17 de febrero de 2016, el Tercer Tribunal Superior de Justicia ordena al Juzgado Noveno de Circuito Civil, imprimir el trámite previsto en la Ley 45 de 2007 para procesos por prácticas monopolísticas, proceso iniciado por ACODECO.

Motivo por el cual, mediante el Auto 158-18 de 19 de febrero de 2018 el Juzgado Noveno de Circuito Civil admite la demanda en contra de las empresas ANSAROSA, S.A., AZUCARERA NACIONAL, S.A., CENTRAL AZUCARERO DE ALANJE, S.A. y CENTRAL AZUCARERO LA VICTORIA, S.A., se ordena el traslado de la demanda, la demanda fue contestada por los apoderados legales de las empresas y se está a la espera de la celebración de la audiencia preliminar.

- **Demanda por Práctica Monopolística Absoluta en la Venta al por Mayor de Bebida Láctea Fortificada (MEDUCA)**

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), inició de oficio una investigación por posibles prácticas monopolísticas absolutas por parte de los agentes económicos INDUSTRIAS LÁCTEAS, S.A., GLOBAL PRODUCTS AND LOGISTIC SERVICES, INC., SOCIEDAD DE ALIMENTOS DE PRIMERA, S.A. Y PRODUCTOS NEVADA S. DE R.L., sobre los actos de contratación realizados por 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” correspondiente a los años 2013, 2014 y 2015.



El proceso judicial se sigue en el Juzgado Noveno de Circuito Civil del Primer Circuito Judicial de Panamá, se realizó la audiencia preliminar el día 27 de marzo de 2018.

114

La fecha de audiencia de fondo se realizará una vez sea resuelto el amparo de garantías constitucionales que fue interpuesto por los apoderados de las empresas demandadas.

- **Demanda por Práctica Monopolística Absoluta en la compra de Granos por el Programa de Ayuda Nacional (PAN)**

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), inició de manera oficiosa, una investigación por posibles prácticas monopolísticas absolutas por parte de los agentes económicos HIALING CORPORATION, S.A., SUMMIT INVESTMENT GROUP, INC. Y VAFEPA, S.A., dentro de los actos de contratación realizados por el Programa de Ayuda Nacional (PAN), para la compra de granos, arroz y menestras destinados a los programas del Ministerio de Educación (MEDUCA), correspondiente a los años 2012, 2013 y 2014.



Actualmente, se está a la espera de la sentencia de fondo por parte del Juzgado Octavo de Circuito Civil del Primer Circuito Judicial de Panamá

- Demanda por Práctica Monopolística Absoluta en la venta al por mayor de Galleta Nutricionalmente Mejorada (MEDUCA).



La demanda en contra de los agentes económicos AGRO INDUSTRIAS DE VERAGUAS, S.A., PRODUCTOS ALIMENTICIOS PASCUAL, S.A. y ZUELLEN, S.A., dentro de los actos de contratación realizados por el Ministerio de Educación (MEDUCA) relacionados con el “Suministro, Transporte, Entrega y Descarga en sitio de galletas nutricionalmente mejoradas para el Programa de Nutrición y Salud Escolar a Nivel Nacional” correspondiente a los años 2013, 2014 y 2015, fue admitida por el Juzgado Octavo de Circuito Civil del Primer Circuito Judicial de Panamá.

El día 24 de enero de 2018 se realizó la audiencia ordinaria de presentación de pruebas, se espera pronunciamiento del juzgado sobre la admisión de las mismas, ante la demora sobre la admisión de pruebas en este proceso se han interpuesto impulsos procesales.

- Proceso Judicial en Segunda Instancia contra lavanderías de Cerro Viento y San Antonio por práctica monopolística absoluta.



La sentencia de primera instancia, fue apelada por ACODECO y se encuentra pendiente de resolver en el Tercer Tribunal Superior de Justicia.

ACODECO interpuso el proceso contra Runhong Zeng, Gan Ying Choc, Jinyou Wu, Jian Hui Chan Zhang, Xin Yun Huang De Luo, Kung Jung Ng, Jin Chan He Kong, Pin Jiang Kong Men, Rong GuiQiu, y Xiurong Wu por llevar a cabo e incurrir en la comisión de práctica monopolística absoluta, contemplada en el numeral 1 del Artículo 13 de la Ley 45 de 2007, por concertarse o coludirse con el objeto y/o efecto de fijar, manipular o imponer los precios por los servicios de planchado de camisas y pantalones en las áreas urbanas de San Antonio y Cerro Viento.

- Proceso Judicial por Prácticas Monopolísticas Absolutas en contra de UNIÓN NACIONAL DE CORREDORES DE ADUANAS DE PANAMÁ (UNCAP)



Mediante Sentencia No. 31-18 de 9 de abril de 2018 del Juzgado Noveno de Circuito Civil de Panamá, se declara que las demandadas han infringido el artículo 13 numeral 1 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, al incurrir en la comisión de prácticas monopolísticas absolutas consistente en el acto, combinación, arreglo o convenio con el objeto de concertar, acordar o intercambiar información tendiente a la fijación del precio mínimo del servicio de corretaje de aduanas en Panamá.

La demanda de ACODECO se fundamentó que, para el año 2014, mediante Acta de Asamblea General Extraordinaria la UNCAP y sus agremiados, considerados competidores entre sí, en el negocio de corretaje de aduanas, celebraron reunión relativa a propuestas de precios, tarifas que todos estarían supuestos a cobrar, acordando así la fijación de dicho precio mínimo en el servicio de corretaje de aduanas, constituyéndose en una práctica monopolísticas absoluta.

Con este proceso se demostró que los agentes corredores de aduanas no están excluidos de la aplicación de la Ley 45 de 2007 y ACODECO estará vigilante para que este tipo de situaciones no vulneren la libre competencia económica y la libre concurrencia en el país.

La sentencia No. 31-18 de 9 de abril de 2018 fue apelada, con la solicitud de prácticas de pruebas en segunda instancia, se está a la espera que la misma sea acogida por el Tercer Tribunal Superior.

Proceso Judicial por Prácticas Monopolísticas Absolutas y Relativas en contra de Medcom, Televisora Nacional, S.A. y Telecomunicaciones Nacionales



Mediante el Auto No. 118 de 30 de enero de 2018 emitido por el Juzgado Octavo de Circuito Civil se admite la demanda por la posible comisión de prácticas monopolísticas en contra de TELEVISORA NACIONAL, S.A., TELECOMUNICACIONES NACIONALES, S.A., CORPORACIÓN MEDCOM PANAMÁ, S.A. El Auto 248 de 22 de febrero de 2018 el juzgado octavo ordena el emplazamiento por edicto a las demandadas a fin que comparezcan a la constestación de la demanda.

El día 12 de septiembre de 2018, se celebró de audiencia preliminar y la audiencia final quedó para el 11 de diciembre de 2018.

D. CONCENTRACIONES ECONÓMICAS

- Concentración Económica entre los Agentes Económicos Assa Compañía de Seguros, S.A. y Assicurazioni Generali, S.A.P.



El día 8 de septiembre de 2017, ASSA COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A. (en adelante ASSA), y ASSICURAZIONI GENERALI, S.P.A. (en adelante GENERALI) a través de sus respectivos apoderados legales, presentaron formal solicitud de verificación previa de concentración económica para que la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) emitiera concepto sobre la concentración económica mediante la cual se transfieren a ASSA los activos y pasivos de GENERALI, en la República de Panamá.

GENERALI, formalizó la transacción en la cual se transfiere el 100% de sus operaciones en Panamá, a ASSA Compañía de Seguros, S.A., empresa con presencia en todos los países de Centroamérica. Se indica que esta operación tiene como objetivo la optimización de la presencia de GENERALI en el mundo, enfocada principalmente en una adecuada distribución de los recursos.

Durante el proceso de análisis y aprobación o negación de las autoridades regulatorias en Italia y

Panamá, cada compañía seguirá operando de manera independiente hasta tanto se oficialicen estas aprobaciones.

En Panamá, la Dirección Nacional de Libre Competencia de ACODECO a través de la Resolución DNLC-HCE-039-17 de 27 de noviembre de 2017 emitió concepto favorable a la concentración económica presentada.

- **Concentración Económica entre los Agentes Económicos ITOCHU CORPORATION y GRUPO CORPORATIVO PÉREZ, S.A.**

Mediante memorial presentado el día 16 de enero de 2018, la firma forense ANZOLA, ROBLES Y ASOCIADOS, actuando en nombre y representación de la empresa ITOCHU CORPORATION, notificó y sometió a verificación previa, para obtener el concepto favorable de ACODECO, la concentración económica mediante la cual ITOCHU CORPORATION, adquiere el 70% de las acciones emitidas y en circulación de la empresa RICARDO PÉREZ, S.A., la cual pertenece, en su totalidad, a GRUPO CORPORATIVO PÉREZ, S.A.



RICARDO PÉREZ, S.A.

En el proceso de revisión y análisis de la información aportada junto con la solicitud de verificación previa, se solicitó a la parte interesada información adicional con el fin de aclarar datos de la información aportada y obtener toda la documentación necesaria para emitir un concepto adecuado.

118

Concluidos los análisis económicos y legales correspondientes, se emitió concepto favorable a la operación de concentración económica mediante la Resolución DNLC-HCE-006-18 de 3 de abril de 2018.

- **Concentración Económica entre AB INBEV – SABMILLER**



La Dirección Nacional de Libre Competencia, investiga de oficio la operación de concentración económica realizada entre SABMILLER PLC (SABMILLER) y ANHEUSER-BUSCH INBEV S.S./N.V. (AB INBEV), a través de la cual AB INBEV establece su presencia en Panamá, al adquirir a SABMILLER, agente económico propietario de CERVECERÍA NACIONAL, S.A.

Luego de realizar el análisis económico-jurídico correspondiente, el equipo de investigación emitió un informe preliminar el 30 de mayo de 2018, recomendando continuar con el análisis de la operación de concentración económica SABMILLER-AB INBEV, a fin de corroborar el grado de concentración en el mercado pertinente de la producción y comercialización de cervezas en la República de Panamá, y determinar si las condiciones de rivalidad en el mercado pertinente se afectan de forma negativa con la operación de concentración económica.

E. AUDITORÍA DE COMPETENCIA

- Auditoria de Competencia a Gold Mills y Harinas Panamá

La Resolución N° DNLC-DVF-03-16 de 8 de marzo de 2016 establece el concepto favorable condicionado respecto de la concentración entre Harinas Panamá y Gold Mills, siendo esta última la sociedad sobreviviente. Esta Resolución autorizaba la medida de auditoría de competencia por un periodo de dos (2) años.

La operación de concentración económica entre los agentes económicos antes mencionados, fue objeto de una emisión de criterio por la ACODECO, por la cual se otorgó concepto favorable condicionado, toda vez que si bien la concentración no aumentaba la probabilidad del ejercicio individual del poder de mercado por el agente económico sobreviviente a la fusión, sí facilitaba la comisión de posibles conductas colusorias, situación que no podía ser contrarrestada en el corto plazo a pesar de que la concentración no genera barreras de entrada al mercado; por lo que la Dirección Nacional de Libre Competencia determinó la necesidad de decretar medidas correctivas, entre ellas, la realización de auditorías de competencia.



Luego de realizada la auditoría de competencia por el periodo de dos (2) años, el Director Nacional de Libre Competencia, mediante Resolución N° DNLC-HCE-025-18 de 20 de julio de 2018, ordena dar por concluida dicha auditoría de competencia realizada al agente económico Gold Mills de Panamá, S.A.

F. ABOGACÍAS DE COMPETENCIA

- Abogacía de la Competencia en Licitación Pública consistente en la “Adquisición de cincuenta y cinco (55) ambulancias, debidamente equipadas para la Atención de Asegurados y no Asegurados (en áreas de convenios), destinadas al Departamento Nacional de Gestión de Emergencias, Desastres y Transporte de Pacientes (DENGEDTP)”



El 16 de mayo de 2018, la Caja de Seguro Social (en adelante CSS), hace uso de la herramienta de revisión previa del Pliego de Cargos, dirigiendo el mismo hacia la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO). Como respuesta a su Nota No. D.G.-N-859-2018 del 15 de mayo de 2018, donde someten a nuestra revisión la última versión del Pliego de Cargos elaborado por la CSS, para la Licitación Pública consistente en la “Adquisición de cincuenta y cinco (55) ambulancias, debidamente equipadas para la Atención de Asegurados y no Asegurados (en áreas de convenios) destinadas al Departamento Nacional de Gestión de Emergencias, Desastres y Transporte de Pacientes (DENGEDTP)” con un precio de referencia de B/6,236,589.60.

Mediante el informe técnico se recomendó actualizar la información presentada con fundamento en la Ley 22 de 2006, a las disposiciones del Texto Único de la Ley 22 de 2006, que regula la contratación pública, ordenado por la Ley 61 de 27 de septiembre de 2017. Entre otras cosas, se indicó sobre los requisitos solicitados para poder participar (33 en total) incluidos en las condiciones especiales, guardan relación con la importancia y calidad de los productos que se desean adquirir, es decir ambulancias 4x2 y 4x4 de transporte de pacientes (tipo básicos y avanzados), sin embargo, deben permitir la subsanación de documentos presentados o aportados, respetando el periodo de subsanación que establezca el pliego de cargos, para que ofertas que cumplan con los requisitos solicitados, calidad de sus productos y equipos biomédicos, no queden relegados para poder competir.

De igual manera, se realizaron observaciones con respecto a los requisitos de garantía incluidos en las especificaciones técnicas, en términos de mantenimiento preventivo y correctivo, deben brindar la información precisa para que cada agente económico tenga las bases para poder ofertar un precio cónsono con lo que solicita la CSS.

Al analizar diferentes actos públicos para el suministro de ambulancias, manteniendo los requisitos exigidos y las especificaciones técnicas del pliego de cargos de manera cerrada, se observa una reducción del número de participantes, lo cual aumenta la probabilidad de que el acto público quede desierto o que los oferentes no cumplan con los criterios solicitados.

- Abogacía de Competencia en Licitación Pública de Convenio Marco No. 2017-1-27-0-99-LM-001755, para la “Selección de Proveedores con los que se firmará Convenio Marco para el Suministro de Vehículos, Buses, Camiones y Equipo Pesado Liviano para las Entidades del Estado 2017-2019”



En atención a la denuncia recibida en nuestras oficinas el 6 de marzo de 2018, firmada por el señor Aurelio Alí García, abogado, actuando en su propio nombre, en la cual señala una violación a las normas de libre competencia, en virtud de las reglas y preceptos contenidos en el pliego de cargos de la Licitación Pública de Convenio Marco No. 2017-1-27-0-99-LM-001755, para el Suministro de Vehículos, Buses, Camiones y Equipo Pesado Liviano para las Entidades del Estado 2017-2019". Destacaba que en el pliego de cargos se establecieron requisitos como un Modelo de Certificación de Distribuidor Autorizado por el Fabricante, donde incluyen, entre otros puntos, que las marcas ofertadas han sido comercializadas en la República de Panamá por diez (10) años o más. El denunciante considera que estos requisitos son limitantes de la competencia y no responde al espíritu de la Ley de Contrataciones Públicas.

Al respecto, se emitió informe preliminar que, entre otras cosas, señala sobre el objetivo de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 y recomienda a la Dirección General de Contrataciones Públicas que evalúe reducir el período mínimo de comercialización de la marca de diez (10) a cinco (5) años, al considerar que las razones que motivaron mantener el período de diez (10) años desde el 2007 hasta la fecha, pueden lograrse con un período mínimo de comercialización de la marca de cinco (5) años, proponiendo por ello lo siguiente: Certificación del Fabricante donde indique que el proponente sea su distribuidor autorizado por dos (2) años o que las marcas ofertadas han sido comercializadas en la República de Panamá por cinco (5) años o más, acompañado de resguardos contractuales que aseguren que las compras estatales no quedarán desprotegidas.

121

G. PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA

- **Alianza Inter-Americana de Defensa la Competencia**

El 30 de mayo de 2018 a través de la teleconferencia con la Alianza Inter-Americana de Defensa la Competencia se expuso sobre el procedimiento de transacciones judiciales que ha llevado a cabo la ACODECO.

Se explicó sobre los compromisos y garantías que asumen las empresas y monto a favor del Tesoro Nacional dentro de una transacción judicial, además de las facultades que tiene ACODECO para realizar las auditorías de competencia sin previo aviso ni orden judicial.

Las principales ventajas que se han logrado con la firma de acuerdos de transacciones están: restauración de las condiciones de competencia en el mercado, evitar el desgaste de un proceso

temporal excesivamente largo, obtener autorización de las empresas para auditarlas durante un horizonte temporal relativamente extenso, efecto demostración de la acción de la ACODECO en la erradicación de las prácticas monopolísticas y existencia de un mecanismo de enforcement (cláusula penal).

H. PROGRAMA DE CLEMENCIA EN PANAMÁ

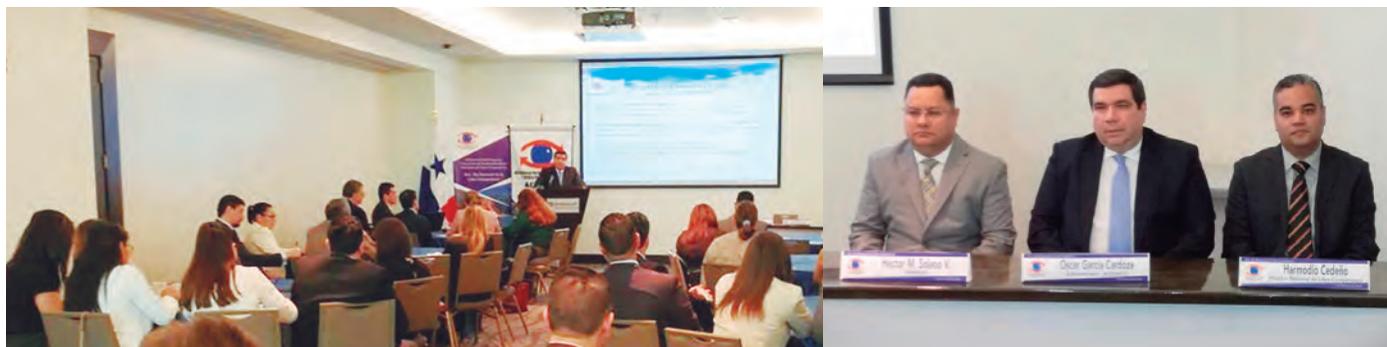
El 24 de abril de 2018, el Instituto Superior de la Judicatura de Panamá organizó una jornada de capacitación sobre temas relacionados a la libre competencia y protección al consumidor dirigido a jueces, abogados, académicos, con el propósito de actualizarlos en dichos temas.



El Departamento de Investigación de la Competencia de la ACODECO participó con la exposición del tema “Importancia del Programa de Clemencia en la erradicación de prácticas monopolísticas absolutas”, donde explicó que en nuestro país se denomina Programa de Beneficio de Dispensación o Disminución de Sanciones que ofrece exonerar o disminuir el pago de la multa que puede ser hasta B/1,000.000.00, al agente económico (que no sea el líder del mercado y no sea el instigador de la práctica) que participe en una práctica monopolística absoluta y aporte información de primero a la Autoridad de Competencia. Además, mencionó los requisitos, beneficios, confidencialidad del programa y expresó que es una herramienta que contribuye a la detección de carteles y erradicación de prácticas monopolísticas absolutas y que los abogados pueden aconsejar a sus clientes que estén siendo investigados por estas prácticas a utilizar esta útil herramienta para obtener una reducción de la multa o la exoneración si aportan elementos de pruebas que ayuden a la Autoridad a accionar ante los tribunales.

I. CONMEMORACIÓN DEL DÍA NACIONAL DE LA COMPETENCIA

- Programas Corporativos de Conformidad



En ocasión de celebrar el 8º Día Nacional de la Libre Competencia se lanza el programa corporativo de conformidad de la normativa de libre competencia, poniendo a disposición de los agentes económicos interesados en autorregularse voluntariamente para cumplir con la normativa de competencia, El Programa Corporativo de Conformidad (PCC) fue aprobado mediante resolución No. A-008-18 de 18 de enero de 2018.

En función de lo establecido en el numeral 6 del artículo 86 de la Ley 45 de 2007, ACODECO busca promover la cultura de libre competencia a lo interno de los agentes económicos que desarrollan sus actividades en la República de Panamá. La guía contiene los lineamientos generales que la ACODECO estima puede contener un PCC que implemente voluntariamente un agente económico comprometido en cumplir con la normativa de libre competencia.

El PCC contiene la política adoptada por un agente económico, a través de la cual da a conocer, tanto a sus empleados como a terceros, qué conductas deben ser seguidas y cuáles son cuestionadas bajo la normativa de la libre competencia.

J. BOLETÍN DE LIBRE COMPETENCIA

La Dirección Nacional de Libre Competencia continúa promoviendo y divulgando las acciones de defensa de la competencia en nuestro país, mediante 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.



Hasta la fecha, se han publicado 17 ediciones del Boletín de Competencia en la página web y redes sociales de la institución; además, se envían por correo electrónico bajo el nombre “boletindecapacidad@acodeco.gob.pa” a firmas de abogados, instituciones públicas, agencias pares, entre otros.

K. TELECONFERENCIA, SEMINARIO, CAPACITACIÓN Y FORO

• Teleconferencia

La Dirección Nacional de Libre Competencia participó el 9 de noviembre de una teleconferencia técnica con autoridades homólogas pertenecientes a la Red Centroamericana de Autoridades de Competencia (RECAC) exponiendo el tema de Transacciones que consiste en que el agente económico investigado o demandando solicita a la Autoridad un acuerdo y ofrece garantías y compromisos, tales como, permitir que, sin previo aviso y orden judicial, se realicen auditorías de competencia, aporte a favor del tesoro nacional, consulta de viabilidad, cese o modificación de la conducta y cláusula de penalidad en caso de incumplimiento. La teleconferencia se realizó con la finalidad de promover el tema en la región y compartir experiencias de esta herramienta fundamental para la restitución de las condiciones de competencia en el mercado y, además, evitar el desgaste de un proceso judicial excesivamente largo.

• Seminario

Se participó en el Seminario Temático de la OMC sobre política de competencia, el comercio y el desarrollo; examinar la experiencia práctica con los Acuerdos de la OMC existentes, realizado del 12 al 14 de junio de 2018.

El objetivo principal del seminario era crear conciencia del rol de la política de competencia en el comercio y desarrollo; familiarizar a los participantes con los elementos de la política de competencia en los acuerdos existentes de la OMC y las experiencias en el plano nacional e internacional y facilitar el diálogo sobre problemas en la política de la competencia entre los miembros de la OMC.

• Capacitación Curso sobre Comercio y Propiedad Intelectual Edición 5

Del 2 de abril al 27 de mayo de 2018 personal de la Dirección Nacional de Libre Competencia participó en el Curso sobre Comercio y Propiedad Intelectual Edición 5 del Banco Interamericano de Desarrollo, su Instituto de Integración para América Latina y el Caribe (INTAL), con la colaboración de Fundación Centro de Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico (CEDDET).

• Foro Competencia y Regulación “En Búsqueda de la Eficiencia de los Mercados”



El 9 y 10 de enero de 2018, ACODECO participó en el II Foro Competencia y Regulación “En Búsqueda de la Eficiencia de los Mercados” organizado por la Secretaría de Economía (SE), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). En el foro se presentó la experiencia mexicana, que ha tomado importantes medidas para mejorar sus políticas de competencia y regulación en miras a alcanzar la eficiencia en los mercados.

En el foro se presentaron entre otras cosas, los resultados de la aplicación del Competition Assessment Toolkit (CAT) de la OCDE en los sectores de medicamentos y cárnicos, ésta herramienta permite identificar regulaciones que pudieran restringir la competencia, con sus resultados pueden www.acodeco.gob.pa

proponerse cambios regulatorios menos restrictivos para los mercados o neutros al proceso de competencia y libre concurrencia preservando los objetivos legítimos de protección a la salud, medio ambiente y seguridad.

L. RESUMEN DE ANÁLISIS FINANCIERO

Durante el período de doce (12) meses, desde noviembre de 2017 a octubre de 2018, la Unidad de Análisis del Departamento de Análisis y Estudios de Mercado (DAEM), preparó un total de 279 informes de análisis financiero. De este gran total, la mayoría, o sean 167 (59.8%) informes corresponden a análisis financiero de historial de crédito de servicios financieros. El 34.1% del total, o sean 95 quejas analizadas representan casos de jubilados. De estos, 43 quejas fueron de consumidores de servicios bancarios.

En resumen, podemos señalar que el 47.0% del total de 279 casos analizados corresponden a clientes bancarios. Se da el hecho que consumidores solicitan a la ACODECO revisión, modificación o depuración de datos que están reportados en su historial crediticio. También, con frecuencia nos han solicitado revisión de descuentos en transacciones que conllevan beneficios a personas jubiladas, pensionadas y de la tercera edad.

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

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

SECTOR	ANÁLISIS	JUBILADOS	HISTORIAL DE CRÉDITO	TOTAL
Financieras	8	4	25	37
Mueblerías	1	0	6	7
Bancos	3	43	85	131
Cooperativas	0	1	15	16
Otros	5	47	36	88
TOTAL	17	95	167	279
PORCENTAJE (%)	6.1%	34.1%	59.8%	100.0%

Fuente: ACODECO

M. UNIDAD DE ANÁLISIS DE AUMENTOS DE COSTOS

- ACODECO es Competente para Validar Otros Aumentos en el Precio de las Viviendas Nuevas

La ACODECO desarrolló la Resolución No. A-096-17 del 12 de diciembre de 2017 mediante la cual se establece el procedimiento para verificar los ajustes en el precio de venta de construcciones residenciales nuevas por incrementos distintos al aumento en los costos de materiales de construcción. Lo anterior, se debió a la identificación de posible indefensión para los consumidores en los aumentos de precios en unidades inmobiliarias, debido a que no obedecían únicamente a costos por materiales de construcción, sino en mano de obra y otros costos que se establecen en dichos contratos.

Así, la Unidad de Análisis de Aumento de Costos (UAAC) de la DNLC verifica no solo los ajustes en el precio de venta de construcciones residenciales nuevas por aumentos por materiales de construcción, sino también por otros costos notificados por las inmobiliarias a los consumidores.

- Ahorro para el consumidor en el costo de viviendas nuevas

La UAAC ha recibido de noviembre del año 2017 a octubre del año 2018 un total de ciento cincuenta y ocho (158) solicitudes de validación, un 53% de estas solicitudes fueron de consumidores que se acercaron personalmente a las oficinas de ACODECO a solicitar validación de aumento de costos y un 42% de los consumidores utilizaron nuestro servicio vía web, ahorrándose tiempo y costos de transporte. Por otro lado, solo siete (7) solicitudes de validaciones previas fueron realizadas voluntariamente por parte de agentes económicos.

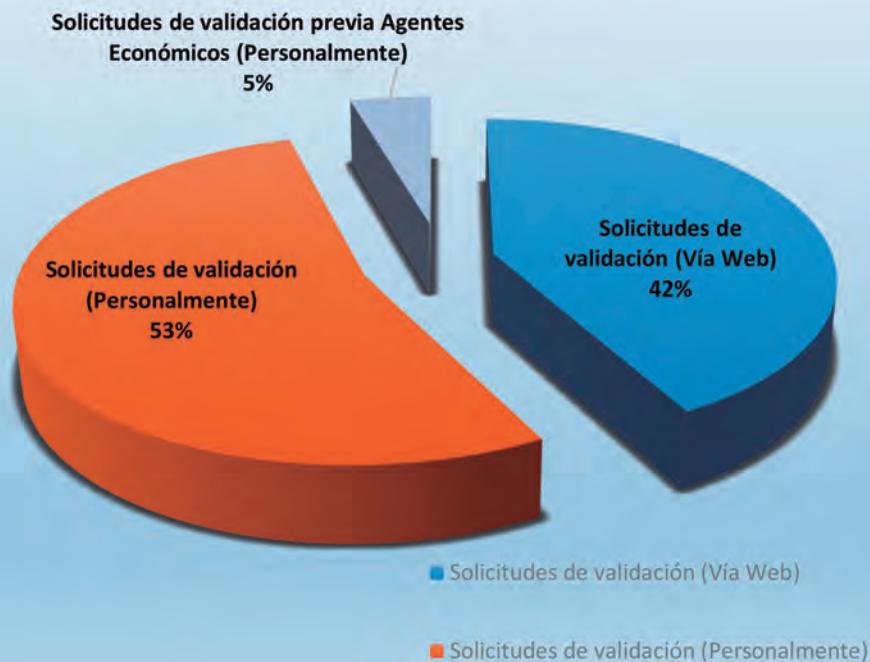
**SOLICITUDES DE VALIDACIONES RECIBIDAS POR INCREMENTO DE PRECIOS
DE LAS VIVIENDAS POR ALZA EN LOS COSTOS DE LA CONSTRUCCIÓN**

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

DETALLE	TOTAL
Número de casos recibidos por Consumidores	158
Número de solicitudes por Agente Económico	7
	165

Fuente: ACODECO

**SOLICITUDES DE VALIDACIÓN PERSONALMENTE Y VÍA WEB
PERÍODO NOVIEMBRE 2017 A OCTUBRE 2018**



En el periodo de noviembre del año 2017 a octubre del año 2018, el valor total notificado por las promotoras en lo que se refiere a aumentos de precios en construcciones de viviendas nuevas fue por un monto de B/1,161,791.73, de los cuales la ACODECO ha validado B/258,604.98 es decir, que en promedio un 25% de los costos de incrementos fueron validados, dando como resultado un ahorro para los consumidores de B/903,186.75.

**VALIDACIÓN DE CÁLCULO DE INCREMENTO DE PRECIOS DE LAS VIVIENDAS
POR ALZA EN LOS COSTOS DE LA CONSTRUCCIÓN
PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018**

DETALLE	TOTAL
Promedio de costos validados	28%
Incremento de costos comunicado por el promotor B/.	1,161,791.73
Incremento de costos validado por la DNLC B/.	258,604.98
Ahorro en Balboas (B/.)	903,186.75

Fuente: ACODECO

Por otro lado, las solicitudes de consumidores presentadas por la Resolución No. A-063-15 del 3 de julio de 2015 por aumentos de costos de materiales de construcción fueron en total 93 de los cuales 58 se validaron y 20 no se validaron. En cuanto a las solicitudes presentadas por consumidores por la Resolución No. A-096-17 del 12 de diciembre de 2017 por mano de obra y otros aumentos fueron en total 46 de los cuales 19 se validaron y 27 no se validaron, los mismos fueron rechazados por distintos motivos, siendo el principal que las promotoras no cumplen con la normativa y no justifican o sustentan debidamente los aumentos; 12 solicitudes se realizaron fuera de término y 10 fueron desistidas, así como existen 12 casos en trámite, totalizando las solicitudes de validaciones de aumentos en los costos de la construcción en viviendas nuevas presentadas en este periodo.

- **Participación en Ferias de Viviendas**

La UAAC ha participado en concurridas ferias de viviendas, tales como Expo-Vivienda organizada por la Cámara Panameña de la Construcción (CAPAC) y Expo-Inmobiliaria de la Asociación Panameña de Corredores y Promotores de Bienes Raíces (ACOBIR). Nuestra presencia en las ferias ha sido un complemento positivo a todo el trabajo que se ha estado realizando previamente mediante la asesoría gratuita de abogados y/o economistas que se desempeñan en estos temas dentro de la ACODECO, así como también, con la distribución de insumos informativos a los presentes.



- Jornada de divulgación y actualización de validaciones de aumentos de costos

La Unidad de Análisis de Aumento de Costos (UAAC), con el ánimo de asegurarse que los Agentes Económicos conozcan en detalle el alcance de sus funciones, realizó el día 10 de octubre de 2018 en el Salón de Reuniones José “Chino” Montero una jornada de divulgación y actualización de validaciones de cláusulas de aumento de precio por incremento de costos de materiales de construcción, mano de obra, nuevos impuestos o incrementos de tasas de interés bancario, para que presenten en debida forma su solicitud de “Validación Previa” antes de notificarles el porcentaje de aumento a los consumidores; aspectos contempladas en la Ley 45 de 2007 y las resoluciones No. A-063-15 del 3 de julio de 2015 y No. A-096-17 del 12 de diciembre de 2017.



N. 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.

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 **49 supermercados y 40 comercios de rutas (minisuper y abarroterías). En total 89 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 el sitio www.acodeco.gob.pa, en el cual aparece toda la información por sectores y cadenas de supermercados. No obstante, 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.

El siguiente cuadro nos muestra los 10 supermercados que presentaron el costo de la Canasta Básica Familiar de Alimentos **más bajos para el mes de octubre:**

COSTOS MAS BAJOS DE LA CANASTA BASICA DE ALIMENTOS EN LOS PRINCIPALES ESTABLECIMIENTOS DE LOS DISTRITOS DE PANAMA Y SAN MIGUELITO

PERIODO: OCTUBRE 2018

Sector	Supermercado	Costo
BETHANIA	XTRA TUMBA MUERTO	232.78
SAN MIGUELITO	XTRA PAN DE AZÚCAR	234.26
SAN MIGUELITO	XTRA OJO DE AGUA	234.64
JUAN DIAZ	XTRA LAS ACACIAS	236.67
TOCUMEN 24 DE DICIEMBRE	XTRA 24 DICIEMBRE	238.13
JUAN DIAZ	XTRA LOS PUEBLOS	240.41
TOCUMEN 24 DE DICIEMBRE	XTRA PACORA	242.31
SAN MIGUELITO	XTRA MARKET VILLA LUCRE	250.68
JUAN DIAZ	SUPER 99 PEDREGAL	253.75
TOCUMEN 24 DE DICIEMBRE	EL MACHETAZO PUNTA DEL ESTE	254.25

FUENTE: Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
Miembro de CONCADECO. Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor

El siguiente cuadro presenta 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 versus el local 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. Para efectos de este escrito, estamos comparando los resultados obtenidos en el mes de octubre de 2018 versus el mes de noviembre del año anterior.

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: Noviembre 2017 - Octubre 2018

COSTOS DE LA CANASTA BÁSICA DE ALIMENTOS MÁS BAJOS Y MÁS ALTOS, EN LOS PRINCIPALES SUPERMERCADOS DE LOS DISTRITOS DE PANAMÁ Y SAN MIGUELITO, SEGÚN SECTOR
PERIODO: NOVIEMBRE 2017 Y OCTUBRE 2018

MES DE NOVIEMBRE - 2017						MES DE OCTUBRE - 2018					
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 Ojo de Agua	242.82	Rey Brisas del Golf	266.70	23.88	Bethania	Xtra Tumba Muerto	232.78	Rey El Dorado	267.63	34.85
Tocumen	Xtra 24 de diciembre	243.22	Rey Las Américas	262.51	19.29	San Miguelito	Xtra Pan de Azúcar	234.26	Rey Brisas del Golf	269.66	35.40
Juan Diaz	Xtra Las Acacias	244.02	El Machetazo Metro Mall	265.70	21.68	Juan Diaz	Xtra Las Acacias	236.67	Super 99 Plaza Tocumen	262.07	25.40
Bethania	Xtra Tumba Muerto	247.86	Rey El Dorado	263.09	15.23	Tocumen	Xtra 24 de diciembre	238.13	Rey Las Américas	266.56	28.43
Parque Lefevre	Super 99 Portobelo	254.83	Rey Chanis	265.33	10.50	Santa Ana y Calidonia	El Machetazo de Santa Ana	256.80	Rey Bombero Santa Ana	268.51	11.71
Pueblo Nuevo	Super 99 Vista Hermosa	255.61	Rey 12 de octubre	264.22	8.61	Parque Lefevre	Super 99 Portobelo	257.07	Rey Chanis	275.05	17.98
San Francisco	Super 99 San Francisco	255.86	Casa de la Carne Via Porras	288.88	33.02	Villa Zaita/Las Cumbre	El Fuerte de Villa Zaita	257.28	Rey Milla 8	268.26	10.98
Villa Zaita/Las Cumbre	El Fuerte de Villa Zaita	256.43	Rey Milla 8	258.58	2.15	Pueblo Nuevo	Super 99 Vista Hermosa	259.43	Rey 12 de octubre	266.51	7.08
Santa Ana y Calidonia	Super 99 La Cuchilla de Calidonia	257.00	El Machetazo Calidonia	266.51	9.51	San Francisco	Super 99 San Francisco	261.71	Casa de la Carne Via Porras	277.67	15.96
Bella Vista	Rey Via España	269.03	Riba Smith Transistmica	305.55	36.52	Bella Vista	Rey Via España	272.48	Riba Smith Transistmica	313.24	40.76

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

Miembro de CONCADECO. Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor

En cuanto al costo más bajo por sector, éste se observó en Bethania, B/. 232.78 registrado en el Xtra Tumba Muerto, seguido por el sector de San Miguelito, con el Xtra Pan de Azúcar mostrando un costo de B/. 234.26, luego el sector de Juan Díaz, con el Xtra de Las Acacias, donde se registró un costo de B/. 236.67. El sector de Bella Vista registró el costo más alto para el mes, dato que tradicionalmente se debe al perfil socioeconómico prevaleciente en dicha área.

Aportes a la Variación en el Costo de la CBFA:

Continuando con su esfuerzo de proporcionar más información a los consumidores nacionales sobre la evolución de precios de los distintos bienes y servicios, con el propósito de que cuenten con elementos objetivos que permitan tomar mejores decisiones de consumo, la ACODECO divulgará datos con relación a la contribución de cada cadena de supermercado a la variación mensual en el costo promedio de la CBFA, a la vez que señala las diferencias de costos, no sólo entre las diferentes cadenas de supermercado, sino también entre los diferentes establecimientos encuestados dentro de cada cadena.

Con relación a la contribución por cadena de supermercado a la variación de la CBFA, puede señalarse que, en el mes de octubre 2018, las cadenas de supermercado que más influyeron en la variación de este mes con respecto al mes de noviembre 2017 fueron en su orden: Super 99 con el 456.5%, seguido por los Supermercado Rey con el 175.3% y los supermercados Casa de la Carne con el 130.8%, dando como resultado una disminución en el indicador, en esta ocasión de -B/0.69.

CONTRIBUCION PORCENTUAL A LA VARIACIÓN DE LA CANASTA BÁSICA DE ALIMENTOS POR CADENA DE SUPERMERCADO

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 A OCTUBRE 2018

Cadena de Supermercado	# De Establecimiento Encuestados x Sector	Contribución a la Variación Absoluta en el Costo Ponderado	Jerarquía
Casa de la Carne	2	130.8%	3
El Fuerte	1	50.7%	4
El Machetazo	6	-450.4%	7
Rey	10	175.3%	2
S/M Riba Smith	2	50.3%	5
Super 99	19	456.5%	1
Xtra	7	-313.2%	6
TOTAL	47	100.0%	

FUENTE: Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.
Miembro de CONCADECO, Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor

El siguiente cuadro 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 cada mes de este año; para el mes de octubre 2018 con respecto al mes de noviembre de 2017, se reflejan incrementos en el costo de los cereales y vegetales y verduras. Por otro lado, en el período analizado se dieron disminuciones en los costos de las carnes, leguminosas, frutas, grasas, productos lácteos, huevo, azúcar y misceláneos.

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

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

Producto	Noviembre 2017	Diciembre 2017	Enero 2018	Febrero 2018	Marzo 2018	Abril 2018	Mayo 2018	Junio 2018	Julio 2018	Agosto 2018	Septiembre 2018	Octubre 2018
Costo Carnes	91.71	93.35	92.06	93.57	92.22	91.54	92.00	91.20	91.98	91.69	92.75	91.25
Costo cereales	44.23	45.87	43.98	44.91	44.37	44.72	45.12	45.53	45.25	45.17	45.46	45.11
Costo vegetales y verduras	22.44	22.18	23.54	23.30	23.61	22.68	22.14	22.83	23.48	23.31	22.91	23.07
Costo leguminosas	7.50	7.71	7.55	7.46	7.61	7.54	7.58	7.52	7.36	7.51	7.40	7.31
Costo frutas	18.16	18.24	18.16	17.70	17.61	18.72	17.11	18.70	17.66	19.20	17.16	17.31
Costo grasas	7.13	7.24	7.16	7.06	7.13	7.00	7.12	7.16	6.98	6.60	6.58	6.88
Costo productos lácteos	37.17	37.79	37.62	37.41	37.14	37.46	37.75	36.70	36.73	36.34	36.17	36.73
Costo huevo	3.56	3.56	3.32	3.31	3.42	3.37	3.30	3.33	3.31	3.39	3.33	3.47
Costo azúcar	2.72	2.79	2.76	2.72	2.75	2.90	2.78	2.75	2.68	2.67	2.53	2.59
Costo misceláneos	26.44	26.58	27.18	26.98	26.82	26.73	27.32	27.84	27.35	27.38	26.57	26.64

FUENTE: Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
Miembro de CONCADECO.

Principales disminuciones en octubre de 2018:

PRODUCTOS DE LA CANASTA BASICA DE ALIMENTOS QUE MAS DISMINUYERON

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 Y OCTUBRE 2018

Producto	Unidad	Precio promedio		Variación	
		noviembre	octubre	Rebaja B/.	En %
Disminuciones en Supermercados					
Pescado Corvina	1 Kilogramo	7.87	6.84	-1.03	-13.09
Manzana Roja Mediana	1 Unidad	0.42	0.36	-0.06	-14.29
Pollo Entero s/plumas	1 Kilogramo	2.39	2.32	-0.07	-2.93
Pulpa Negra	1 Kilogramo	7.87	7.35	-0.52	-6.61
Queso Amarillo	1 Kilogramo	6.45	5.97	-0.48	-7.44
Disminuciones en Rutas					
Jamón Cocido Empacado 4x4	1 Kilogramo	8.71	7.33	-1.38	-15.84
Hojuelas de Maíz (corn flakes) cajeta	300 Gramos	3.24	2.76	-0.48	-14.81
Pescado Corvina	1 Kilogramo	7.87	6.84	-1.03	-13.09
Carne para Sopa (Costilla)	1 Kilogramo	5.46	4.67	-0.79	-14.39
Salchichas Nac Empacadas tipo frankfurter	1 Kilogramo	4.82	3.86	-0.96	-19.96

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 supermercado.

Fuente: ACODECO

Miembro de CONCADECO (Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor)

En los supermercados las principales disminuciones o rebajas para el mes de octubre 2018 comparado con noviembre 2017, se dieron en: Pescado Corvina, bajó -B/1.03 por kilogramo, manzana roja mediana -B/0.06 por unidad, pollo entero s/plumas -B/0.07 por kilogramo, pulpa negra -B/0.52 por kilogramo y el queso amarillo -B/0.48 por kilogramo.

En los minisúper y abarroterías (rutas) los productos que bajaron en este período fueron:

Jamón cocido Empacado 4x4 -B/1.38 por kilogramo, hojuela de maíz (corn flakes) cajeta -B/0.48 por cada 300 gramos, pescado corvina -B/1.03 por kilogramo, carne para sopa (costilla) -B/0.79 por kilogramo y salchicha nacional empacada tipo frankfurter -B/ 0.96 por kilogramo.

Principales aumentos en octubre de 2018:

PRODUCTOS DE LA CANASTA BASICA DE ALIMENTOS QUE MAS AUMENTARON**PERIODO: NOVIEMBRE 2017 Y OCTUBRE 2018**

Producto	Unidad	Precio promedio		Variación	
		noviembre	octubre	Aumento B/.	En %
Aumentos en Supermercados					
Pan de Michita	1 Kilogramo	2.11	2.69	0.58	27.37
Mortadela Nacional con Pimienta (empacada)	1 Kilogramo	6.18	7.18	1.00	16.18
Papa Nacional	1 Kilogramo	1.22	1.46	0.24	19.67
Leche en Polvo entera instantánea	360 Gramos	3.45	3.62	0.17	4.93
Guineos	1 Kilogramo	0.91	0.98	0.07	7.69
Aumentos en Rutas					
Queso Blanco Prensado Bajo en Sal	1 Kilogramo	11.38	12.96	1.58	13.88
Mortadela Nacional con Pimienta (empacada)	1 Kilogramo	6.18	7.18	1.00	16.18
Pollo Entero s/plumas	1 Kilogramo	2.37	2.47	0.10	4.22
Pan de Michita	1 Kilogramo	2.50	2.69	0.19	7.50
Yuca	1 Kilogramo	0.62	0.75	0.13	20.97

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 supermercado.

Fuente: ACODECO

Miembro de CONCADECO (Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor)

Los productos que más aumentaron (en supermercados) en octubre 2018, en comparación con el mes de noviembre del año 2017 son (en orden de jerarquía o afectación al costo total de la CBA): pan de michita B/.0.58 por kilogramo, mortadela nacional con pimienta (empacada) B/. 1.00 por kilogramo, papa nacional B/. 0.24 por kilogramo, leche en polvo entera instantánea B/. 0.17 por cada 360 gramos, y el guineo B/. .0.07 por kilogramo, según se muestra en el cuadro anterior.

En cuanto a las variaciones de precios que se observaron en los minisúper y abarroterías (rutas) podemos mencionar los productos que más aumentaron: queso blanco prensado bajo en sal subió B/.1.58 por kilogramo, mortadela nacional con pimienta (empacada) B/. 1.00 por kilogramo, pollo entero s/plumas B/.0.10 por kilogramo, pan de michita refleja un aumento de B/. 0.19 por kilogramo y la yuca aumentó B/. 0.13 por kilogramo.

Diferencias en los Costos de la CBFA, según cadena de supermercado:

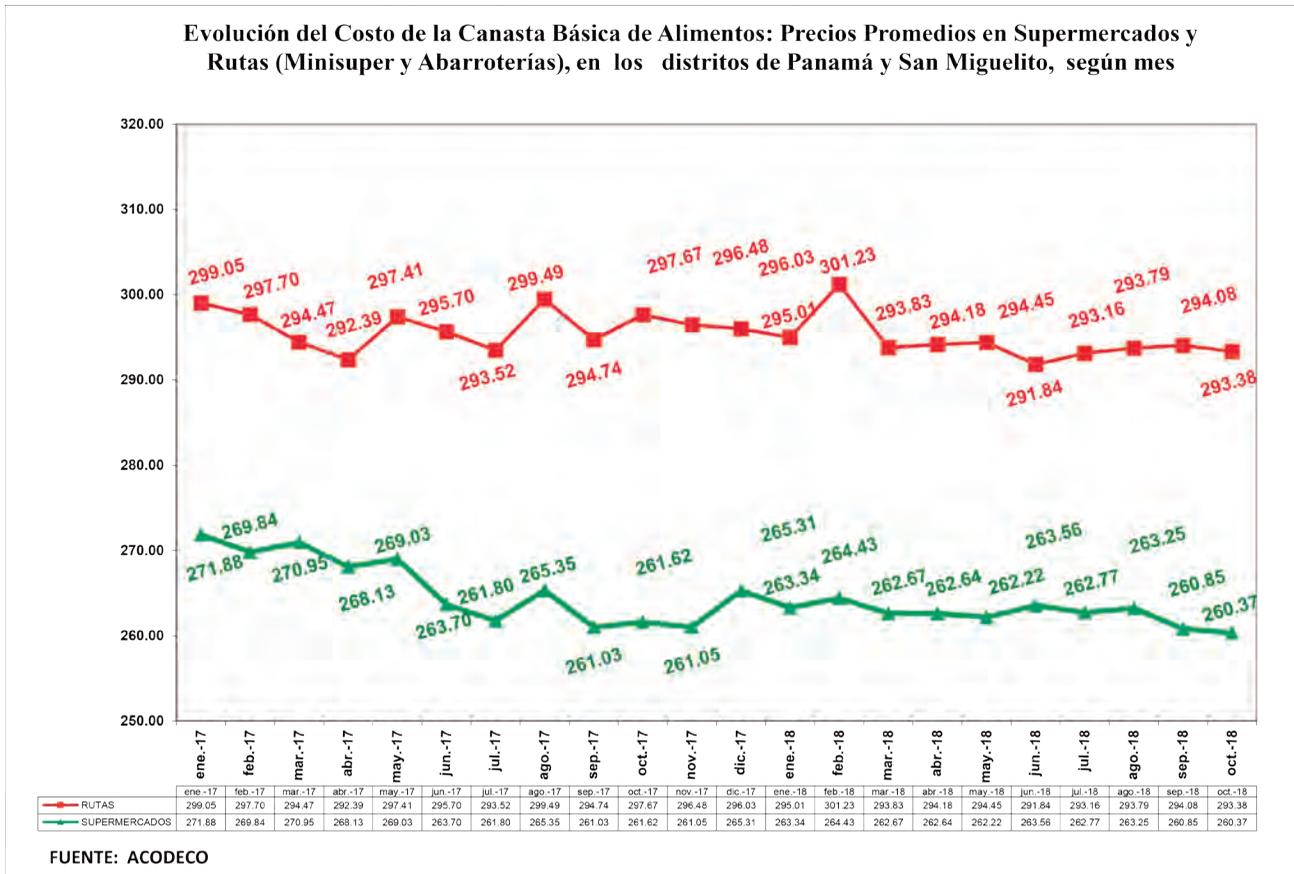
**COSTO DE LA CANASTA BASICA DE ALIMENTOS EN LOS PRINCIPALES ESTABLECIMIENTOS DE LOS
DISTRITOS DE PANAMA Y SAN MIGUELITO, POR CADENA DE SUPERMERCADO
PERIODO: OCTUBRE 2018**

VILLA ZAITA/LAS CUMBRES	EL FUERTE VILLA ZAITA	El Fuerte	257.28	0.09		
SAN MIGUELITO	EL FUERTE SAN MIGUELITO		257.37			
TOCUMEN 24 DE DICIEMBRE	EL MACHETAZO PUNTA DEL ESTE	El Machetazo	254.25	3.89		
SAN MIGUELITO	EL MACHETAZO SAN MIGUELITO		254.55			
JUAN DIAZ	EL MACHETAZO METRO MALL		254.56			
JUAN DIAZ	EL MACHETAZO COSTA SUR		255.88			
SANTA ANA Y CALIDONIA	EL MACHETAZO SANTA ANA		256.80			
TOCUMEN 24 DE DICIEMBRE	EL MACHETAZO NVO. TOCUMEN		257.10			
SANTA ANA Y CALIDONIA	EL MACHETAZO CALIDONIA		258.14			
PUEBLO NUEVO	REY 12 DE OCTUBRE		266.51			
TOCUMEN 24 DE DICIEMBRE	REY LAS AMERICAS	266.56	El Rey	8.54		
SAN FRANCISCO	REY CALLE 50	267.00				
SAN MIGUELITO	REY VILLA LUCRE	267.55				
BETHANIA	REY EL DORADO	267.63				
VILLA ZAITA/LAS CUMBRES	REY MILLA 8	268.26				
SANTA ANA Y CALIDONIA	REY BOMBERO SANTA ANA	268.51				
SAN MIGUELITO	REY BRISAS DEL GOLF	269.66				
BELLA VISTA	REY DE VIA ESPAÑA	272.48				
PARQUE LEFEVRE	REY CHANIS	275.05				
SAN FRANCISCO	CASA DE LA CARNE VIA PORRAS	277.67			La Casa de la Carne	3.93
BELLA VISTA	CASA DE LA CARNE CANGREJO	281.60				
BELLA VISTA	RIBA SMITH BELLA VISTA	303.16			S/M Riba Smith	10.08
BELLA VISTA	RIBA SMITH TRANSISTMICA	313.24				
JUAN DIAZ	SUPER 99 PEDREGAL	253.75	Super 99	12.63		
BETHANIA	SUPER 99 EL DORADO	256.08				
PARQUE LEFEVRE	SUPER 99 PORTOBELLO	257.07				
PARQUE LEFEVRE	SUPER 99 CHANIS	257.57				
JUAN DIAZ	SUPER 99 LOS PUEBLOS	257.58				
VILLA ZAITA/LAS CUMBRES	SUPER 99 LA CABIMA	258.27				
BETHANIA	SUPER 99 CAMINO REAL	258.65				
TOCUMEN 24 DE DICIEMBRE	SUPER 99 24 DE DICIEMBRE	259.18				
PUEBLO NUEVO	SUPER 99 VISTA HERMOSA	259.43				
SANTA ANA Y CALIDONIA	SUPER 99 LA CUCHILLA CALIDONIA	259.70				
TOCUMEN 24 DE DICIEMBRE	SUPER 99 MAÑANITAS	259.70				
SAN MIGUELITO	SUPER 99 VILLA LUCRE	261.27				
SAN FRANCISCO	SUPER 99 SAN FRANCISCO	261.71				
JUAN DIAZ	SUPER 99 PLAZA TOCUMEN	262.07				
SAN MIGUELITO	SUPER 99 LOS ANDES	262.21				
SAN FRANCISCO	SUPER 99 VÍA PORRAS	262.96				
BETHANIA	SUPER 99 TUMBA MUERTO	263.75				
SAN MIGUELITO	SUPER 99 BRISAS DEL GOLF	266.38				
BETHANIA	XTRA TUMBA MUERTO	232.78	Xtra	17.90		
SAN MIGUELITO	XTRA PAN DE AZÚCAR	234.26				
SAN MIGUELITO	XTRA OJO DE AGUA	234.64				
JUAN DIAZ	XTRA LAS ACACIAS	236.67				
TOCUMEN 24 DE DICIEMBRE	XTRA 24 DICIEMBRE	238.13				
JUAN DIAZ	XTRA LOS PUEBLOS	240.41				
TOCUMEN 24 DE DICIEMBRE	XTRA PACORA	242.31				
SAN MIGUELITO	XTRA MARKET VILLA LUCRE	250.68				

FUENTE: Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
Miembro de CONCADECO, Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor
www.acodeco.gob.pa

Es importante señalar que los costos totales por cadena de supermercado, no implican que los costos totales en cada uno sean iguales, sobre todo por la diferencia de costos de operación y la existencia de distintas marcas de algunos productos sucedáneos al momento del monitoreo. Cabe señalar que entre los supermercados El Machetazo la diferencia fue de B/3.89 entre ellos, los supermercados Rey de B/8.54, y los Super 99 mostraron diferencia de B/12.63; para el resto, las diferencias son las siguientes: Supermercados La Casa de la Carne B/3.93, para la cadena de Supermercados Xtra los valores extremos por establecimiento se ubican entre B/232.78 y B/250.68 generando una diferencia de B/ 17.90, y los supermercados Riba Smith, nos muestran una diferencia de B/10.08.

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

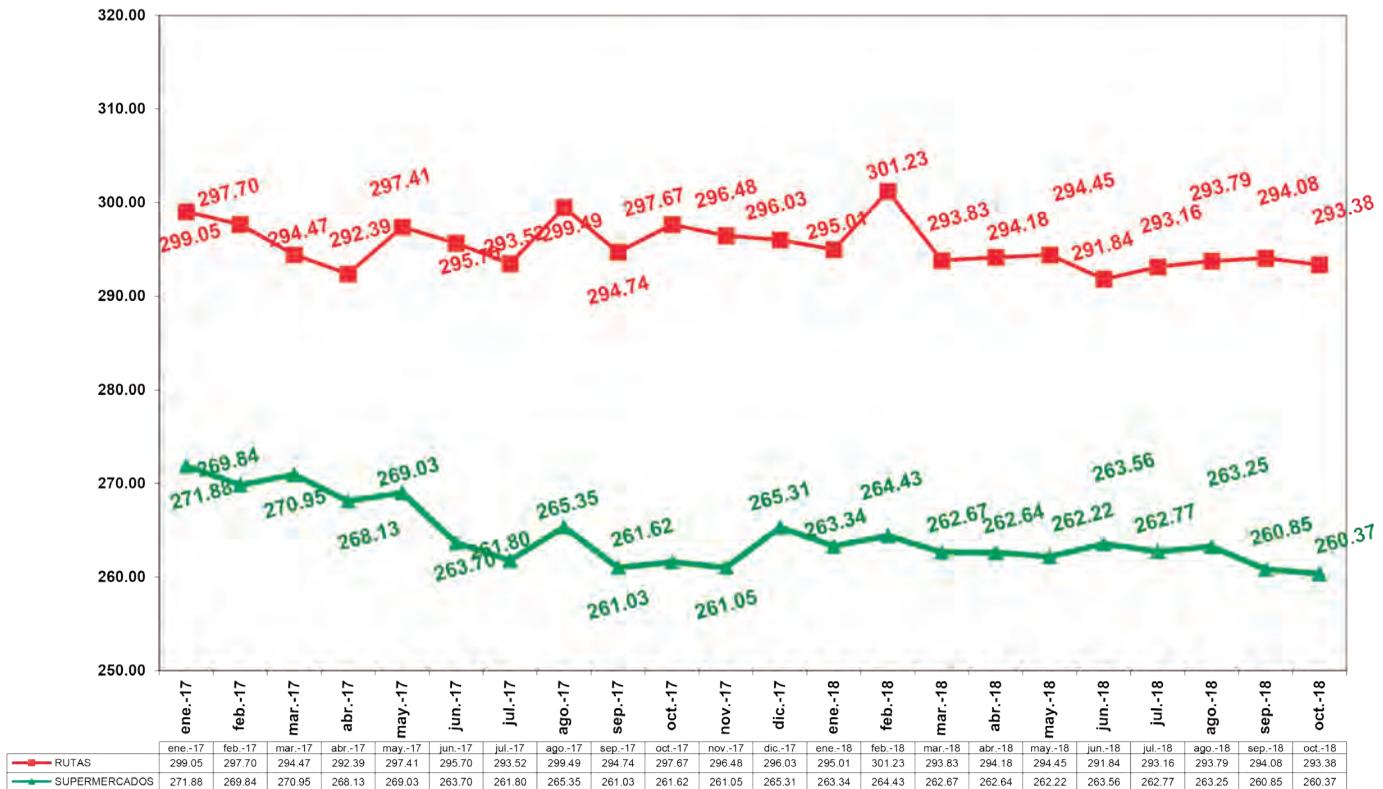


En lo que respecta a la diferencia absoluta en los distintos supermercados monitoreados en los distritos de Panamá y San Miguelito (47) podemos observar una diferencia, entre el costo más bajo y el costo más alto, de B/80.46 para el mes de octubre 2018, versus una diferencia en el mes de noviembre 2017 de B/ 62.73.

Costo de la CBFA en Supermercados vs Rutas:

Hacemos la observación que para efectos de comparación 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 que para el mes de octubre 2018 se reflejó un ahorro de B/. 33.01 a los consumidores que prefieren adquirir su canasta básica en supermercado versus la diferencia que se reflejó en el mes de noviembre 2017 puesto que el costo de la CBFA en supermercados fue de B/. 35.43, menos que los agentes económicos enmarcados en rutas.

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

136

OTRAS ENCUESTAS DE PRECIOS: COLEGIOS PARTICULARES

Principales Costos de la Educación Particular, en la Ciudad de Panamá.

El Ministerio de Educación, mediante Decreto Ejecutivo No.601, de 9 de julio de 2015, que reglamenta el artículo 130 del Texto Único de la Ley 47 Orgánica de Educación, de 24 de septiembre de 1946, establece en su artículo 2: “La convocatoria para considerar cambios en los costos de la matrícula, así como los costos y obtención de uniformes y útiles escolares, además de proponer la anualidad, deberá realizarla el centro de enseñanza particular, a través del representante legal o el Director del plantel a los Padres de Familia y al Coordinador de Educación Particular de la Dirección Regional de Educación respectiva.

Dicha convocatoria se hará de manera oportuna, con por lo menos seis (6) meses de antelación a la fecha de inicio del período de matrícula establecido por el centro educativo para el próximo año lectivo y tendrá como objetivo principal coordinar los cambios en los costos de matrícula, así como todo lo referente a costos y obtención de uniformes y útiles escolares y la anualidad”.

Por su parte, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, (en adelante ACODECO), realiza una encuesta o monitoreo de costos a una muestra de planteles particulares con la finalidad de informar oportunamente a los consumidores de los servicios educativos ofrecidos en la ciudad de Panamá.

www.acodeco.gob.pa

La ACODECO, ha realizado un muestreo no probabilístico de juicios, en el cual con base en una muestra de 57 centros de enseñanza particulares en la ciudad de Panamá, a los cuales se les ha enviado nota para requerirles información de la encuesta que se hace anualmente sobre los costos de inscripción (matrícula) y colegiatura (anualidad).

Porcentajes de Aumentos Totales en concepto de Anualidad, en relación a la muestra:

Pre-escolar	49.09% de los centros de enseñanza de la muestra (Kinder)
Primaria	49.12% de los centros de enseñanza de la muestra
Premedia	50.00% de los centros de enseñanza de la muestra
Media	47.27% de los datos de los centros de enseñanza de la muestra.

Podemos aseverar que hasta un 50.00% de los centros de enseñanza encuestados aumentaron su anualidad para el año lectivo 2018, dependiendo del nivel estudiado (en este caso Premedia).

Porcentaje de Aumentos totales en concepto de Inscripción, en relación a la muestra:

Pre-escolar	34.55% de los centros de enseñanza de la muestra (Kinder)
Primaria	36.84% de los centros de enseñanza de la muestra
Premedia	39.29% de los centros de enseñanza de la muestra
Media	34.92% de los datos de los centros de enseñanza de la muestra.

Hasta un 39.29 de los centros de enseñanza muestreados aumentaron su matrícula para el año lectivo 2018, en este caso en el segmento de premedia.

COLEGIATURA ANUAL

ANUALIDAD PARA EL AÑO LECTIVO 2019, EDUCACIÓN BÁSICA GENERAL (PRIMARIA), SEGÚN CENTRO DE ENSEÑANZA PARTICULAR DE LA CIUDAD DE PANAMÁ: AGOSTO DE 2018

Centro de Enseñanza	Detalle (en Balboas)									
	Primaria (Educación Básica General)						Costo Promedio		Variación	
	I	II	III	IV	V	VI	2019	2018	B/.	%
Academia Hosanna	1,026.00	1,026.00	1,026.00	1,026.00	1,026.00	1,026.00	1,026.00	1,026.00	0.00	0.0
Academia Bilingüe de San Lorenzo	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,530.00	1,530.00	1,530.00	1,465.00	1,270.00	195.00	15.4
Centro Educativo Colinas de Las Cumbres	880.00	880.00	880.00	880.00	880.00	880.00	880.00	880.00	0.00	0.0
Centro Educativo El Buen Pastor Shalom	950.00	950.00	950.00	950.00	950.00	950.00	950.00	950.00	0.00	0.0
Centro Educativo Saint Patrick	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	800.00	100.00	12.5
Colegio Adventista Metropolitano	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,200.00	100.00	8.3
Colegio Anglo Mexicano	1,920.00	1,920.00	1,920.00	1,920.00	1,920.00	1,920.00	1,920.00	1,920.00	0.00	0.0
Colegio Bilingüe Abba Padre	850.00	850.00	850.00	900.00	900.00	900.00	875.00	760.00	115.00	15.1
Colegio Bilingüe de Cerro Viento	1,550.00	1,550.00	1,550.00	1,550.00	1,550.00	1,550.00	1,550.00	1,450.00	100.00	6.9
Colegio Bilingüe de Jesús de Praga	1,550.00	1,580.00	1,580.00	1,580.00	1,580.00	1,580.00	1,575.00	1,575.00	0.00	0.0
Colegio Bilingüe de Panamá	1,950.00	1,950.00	1,950.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	1,975.00	1,975.00	0.00	0.0
Colegio Bilingüe La Academia	1,100.00	1,100.00	1,100.00	1,100.00	1,100.00	1,100.00	1,100.00	1,100.00	0.00	0.0
Colegio Bilingüe Vista Hermosa	1,150.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,275.00	1,275.00	0.00	0.0
Colegio Brader	5,750.00	5,750.00	5,750.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	5,875.00	5,525.00	350.00	6.3
Colegio Claret Panamá	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	0.00	0.0
Colegio de Las Esclavas del Sagrado Corazón de Jesús	2,650.00	2,650.00	2,650.00	2,650.00	2,650.00	2,650.00	2,650.00	2,400.00	250.00	10.4
Colegio Internacional de María Inmaculada	2,250.00	2,250.00	2,250.00	2,250.00	2,250.00	2,250.00	2,250.00	2,200.00	50.00	2.3
Colegio Isaac Rabin	6,350.00	6,350.00	6,350.00	6,350.00	6,350.00	6,450.00	6,366.67	6,166.67	200.00	3.2
Colegio Javier	2,370.00	2,370.00	2,370.00	2,370.00	2,370.00	2,370.00	2,370.00	2,370.00	0.00	0.0
Colegio La Salle	2,680.00	2,680.00	2,680.00	2,680.00	2,680.00	2,680.00	2,680.00	2,680.00	0.00	0.0
Colegio Nuestra Señora de Bethlem	2,100.00	2,100.00	2,100.00	2,100.00	2,100.00	2,100.00	2,100.00	1,900.00	200.00	10.5
Colegio Nuestra Señora de Lourdes	1,750.00	1,750.00	1,750.00	1,750.00	1,750.00	1,750.00	1,750.00	1,400.00	350.00	25.0
Colegio Nuestra Señora del Carmen	1,120.00	1,120.00	1,230.00	1,230.00	1,340.00	1,340.00	1,230.00	1,130.00	100.00	8.8
Colegio Parroquial San Judas Tadeo	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,050.00	250.00	23.8
Colegio Pureza de María	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	0.00	0.0
Colegio Real de Panamá	4,350.00	4,350.00	4,350.00	4,700.00	4,700.00	4,700.00	4,525.00	4,125.00	400.00	9.7
Colegio San Agustín Panamá	2,550.00	2,550.00	2,550.00	2,550.00	2,550.00	2,550.00	2,550.00	2,550.00	0.00	0.0
Colegio San Vicente de Paúl	1,550.00	1,550.00	1,550.00	1,550.00	1,550.00	1,550.00	1,550.00	1,550.00	0.00	0.0
Colegio Santa Marta	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	0.00	0.0
El Colegio de Panamá	5,100.00	5,100.00	5,100.00	5,450.00	5,450.00	5,450.00	5,275.00	5,175.00	100.00	1.9
Escuela Bella Vista	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	0.00	0.0
Escuela Bilingüe Saint John	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,200.00	100.00	8.3
Escuela El Buen Pastor Catedral de Vida	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	0.00	0.0
Escuela Franco Panameña Louis Pasteur	1,450.00	1,450.00	1,450.00	1,450.00	1,450.00	1,450.00	1,450.00	1,350.00	100.00	7.4
Escuela Particular Osiris	1,110.00	1,110.00	1,170.00	1,170.00	1,170.00	1,200.00	1,155.00	1,033.33	121.67	11.8
Escuela Montessori de Panamá	2,750.00	2,750.00	2,750.00	2,800.00	2,800.00	2,800.00	2,775.00	2,775.00	0.00	0.0
Escuela Panamá (Panama School)	1,920.00	1,920.00	1,920.00	1,920.00	1,920.00	1,920.00	1,920.00	1,720.00	200.00	11.6
Instituto Atenea	2,850.00	2,850.00	2,850.00	2,850.00	2,850.00	2,850.00	2,850.00	2,600.00	250.00	9.6
Instituto Bern	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	0.00	0.0
Instituto Bilingüe Cristo de Los Milagros (IBCM)	1,350.00	1,350.00	1,350.00	1,350.00	1,350.00	1,350.00	1,350.00	1,350.00	0.00	0.0
Instituto Bilingüe Internacional de Panamá	1,740.00	1,740.00	1,740.00	1,740.00	1,740.00	1,740.00	1,740.00	1,740.00	0.00	0.0
Instituto Bilingüe Santa María La Antigua (ISMA)	1,650.00	1,650.00	1,650.00	1,650.00	1,650.00	1,650.00	1,650.00	1,500.00	150.00	10.0
Instituto Comercial Ovidio De León	1,125.00	1,125.00	1,125.00	1,125.00	1,125.00	1,125.00	1,125.00	1,125.00	0.00	0.0
Instituto Cultural	2,410.00	2,410.00	2,410.00	2,410.00	2,410.00	2,410.00	2,410.00	2,410.00	0.00	0.0
Instituto de Ciencias Aplicadas	2,035.00	2,035.00	2,035.00	2,035.00	2,035.00	2,035.00	2,035.00	1,925.00	110.00	5.7
Instituto Episcopal San Cristóbal	2,380.00	2,380.00	2,380.00	2,350.00	2,350.00	2,350.00	2,365.00	2,365.00	0.00	0.0
Instituto Italiano Enrico Fermi	3,350.00	3,350.00	3,350.00	3,350.00	3,400.00	3,400.00	3,366.67	3,176.67	190.00	6.0
Instituto Justo Arosemena	1,980.00	1,980.00	1,980.00	1,980.00	1,980.00	1,980.00	1,980.00	1,980.00	0.00	0.0
Instituto Panamericano	2,245.00	2,245.00	2,245.00	2,245.00	2,245.00	2,245.00	2,245.00	1,945.00	300.00	15.4
Instituto Tecnológico Barú	1,550.00	1,550.00	1,550.00	1,550.00	1,550.00	1,550.00	1,550.00	1,550.00	0.00	0.0
Instituto Técnico Don Bosco	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	0.00	0.0
Instituto Williams H. Kilpatrick	1,419.00	1,419.00	1,419.00	1,419.00	1,419.00	1,419.00	1,419.00	1,419.00	0.00	0.0
Moisés Bilingual College	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,200.00	100.00	8.3
Saint Joseph Salesian School	1,650.00	1,650.00	1,650.00	1,650.00	1,650.00	1,650.00	1,650.00	1,400.00	250.00	17.9
Smart Academy Panama	3,150.00	3,150.00	3,150.00	3,200.00	3,200.00	3,200.00	3,175.00	3,175.00	0.00	0.0
Oxford International School	4,266.50	4,266.50	4,266.50	4,266.50	4,266.50	4,266.50	4,266.50	4,025.00	241.50	6.0
The Oxford School (1)	4,356.00	4,356.00	4,686.00	4,686.00	4,686.00	5,060.00	4,638.33	4,304.67	333.66	7.8
TOTAL INFORMANTES PRIMARIA...							57	57	Datos comparables	

(1): Los costos para estudiantes matriculados de 2016 en adelante son distintos.

N.A.= No Aplica

Fuente: ACODECO

	B/.	%
Δ Promedio	189.53	10.2
Mínimo	0.00	0.0
Máximo	400.00	25.0
Aumentos		28
Sin Variación		29
Porcentaje de aumentos		49.12

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 NOVIEMBRE DE 2018

Antecedentes:

“Tarjeta de Crédito: Instrumento magnético, electrónico o de otra tecnología proveniente de la ejecución de un contrato de crédito celebrado previamente entre un intermediario financiero y otra persona, con el fin de facilitarle el arrendamiento u obtención de bienes y servicios o la obtención de dinero de los comercios afiliados al sistema”.¹

A partir de la promulgación y entrada en vigencia de la Ley 81 de 31 de diciembre de 2009, “que tutela los derechos de los usuarios de las tarjetas de crédito y otras tarjetas de financiamiento”, en su Artículo 38, en el cual se establecen normas para la confección de análisis comparativos de tarjetas de crédito u otras tarjetas de financiamiento, se asigna a la ACODECO la responsabilidad de elaborar un estudio para los períodos oportunamente correspondientes.

El mencionado artículo enuncia que “La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia publicará, por lo menos en dos medios impresos de circulación masiva nacional, un estudio comparativo de tarjetas de crédito u otras tarjetas de financiamiento”². Estas publicaciones se realizarán en cumplimiento de la Ley, durante los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre de cada año y en estricto apego a la información aportada por los emisores.

Objetivos:

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, (ACODECO), en cumplimiento con lo establecido en la Ley 81 de 2009, recopiló de manera directa y a través de la Superintendencia de Bancos, las declaraciones juradas de aquellas entidades dedicadas a la emisión de tarjetas de crédito y otras tarjetas de financiamiento en la República de Panamá. La presente recopilación de datos tiene como objetivo informar al consumidor y/o cuentahabiente sobre la tasa de interés nominal anual (%) y otros cargos adicionales de las tarjetas de crédito y financiamiento que actualmente se ofrecen en el mercado local.

Análisis de Costos (Tasa de interés anual nominal (%) y anualidad.

Tarjetas de Crédito:

En este mercado hay gran variedad de productos, con características adecuadas al perfil del tarjetahabiente, por lo que recomendamos a los consumidores que desean adquirir tarjeta de crédito o que ya poseen alguna, evaluar la que se ajuste a sus necesidades, le brinde mayores beneficios y procurar siempre mantener un buen manejo de su cuenta (capacidad de pago, acumulación de millas si usted necesita viajar, programa de puntos, devolución de un porcentaje de sus compras o cash back, costo de la anualidad, seguros, entre otras variables a considerar).

1 Artículo 2, numeral 14, Ley 81 de 31 de diciembre de 2009.

2 Artículo 38, Ley 81 de 31 de diciembre de 2009.

Tasas Promedio de Interés Nominal Anual más Bajas y más Altas, de Algunas Tarjetas de Crédito, según Tipo de Tarjeta y Entidad Emisora

Tipo de tarjeta	Tasas Promedio de Interés más Bajas		Tasas Promedio de Interés más Altas	
	Entidad bancaria	%	Entidad Bancaria	%
Visa ó MC Cash Back Clásica ó Tradicional	Profesionales, R.L.	13.50	Banco Ficohsa Panamá	28.00
	EDIOACC, R.L.	15.00		
	Banco Nacional de Panamá	16.00		
Visa ó Mastercard Clásica, Esencial ó Standard	Coop. S/M Profesionales, R.L.	13.50	Multibank	24.50
	Global Bank	15.99		
	Banco Nacional de Panamá	16.00		
Visa ó MC Empresarial, Corporativa ó Corporate	Towerbank	13.00	Banesco	21.50
	Banco Panamá	15.00		
	Capital Bank	15.00		
Visa ó Mastercard Dorada, Oro ó Gold	EDIOACC, R.L.....	13.00	Multibank	22.50
	Coop. S/M Profesionales, R.L....	13.50		
	Banistmo.....	14.00		
Visa ó MC Platino ó Platinum	Coop. S/M EDIOACC, R.L.	11.50	Banco General	24.00
	Banco de Occidente.....	12.00		

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

En cuanto al rango de los valores extremos, las tasas de interés se han mantenido estables en su mayoría, en comparación al trimestre pasado. (Ver cuadro anterior y el cuadro adjunto que incluye todas las tarjetas para ver mayores detalles).

En relación al monto que el tarjetahabiente debe pagar en concepto de anualidad por poseer una tarjeta de crédito, existen productos en algunos bancos, los cuales no cobran este rubro. (Ver cuadro a continuación).

Costo de las Anualidades más Bajas y más Altas, de Algunas Tarjetas de Crédito, según Tipo de Tarjeta y Entidad Emisora

Tipo de tarjeta	Anualidades más Bajas		Anualidades más Altas	
	Entidad bancaria	B/.	Entidad bancaria	B/.
Visa ó Mastercard Cash Back Clásica	EDIOACC, R.L.	B/.0.00	Banco Ficohsa	B/.85.00
	Cooperativa Profesionales, R.L.	B/.40.00		
	Global Bank	B/.50.00		
Visa ó Mastercard Clásica ó Esencial	EDIOACC, R.L., Banco General, Global Bank y Credicorp Bank	B/.0.00	Banistmo	B/.96.00
	Citibank, N.A. (Sucursal Panamá)	B/.0.00	Credicorp Bank	B/.175.00
Visa ó Mastercard Dorada, Oro ó Gold	Credicorp Bank, EDIOACC, R.L.	B/.0.00	Banvivienda	B/.95.00
Visa ó MC Platino ó Platinum	Banco General, Global Bank, Credicorp Bank y EDIOACC, R.L.	B/.0.00	Banvivienda	B/.155.00

Nota: No incluye ITBMS.
www.acodeco.gob.pa

Tarjetas de Financiamiento:

Las Tarjetas de Financiamiento son productos (instrumentos financieros) que emiten algunas empresas para brindar facilidades de crédito a sus clientes, en las compras realizadas en los establecimientos de éstas. Presentan características particulares que el consumidor debe evaluar al momento de adquirirlas.

Para este período declararon información al respecto los siguientes agentes económicos: Banco Azteca (Almacenes ELEKTRA), GRAN MORRISON, RODELAG, Importadora Maduro (Félix B. Maduro), Supermercados REY, Supermercados ROMERO y la Empresa Financiera FINANCIÁ CREDIT, S.A.

Combustible:

Los precios máximos de venta (precios topes) 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, 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:

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 :
AÑOS: 2016 - 2018 (OCTUBRE)

	Gasolina Premiun	Gasolina Regular	Gasolina 91 Octanos	Gasolina 95 Octanos	Gasolina 87 Octanos	Diesel Normal	Diesel Liviano	Diesel Bajo en Azufre 1/	Gas Licuado (LPG)
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
2016/11			0.65	0.69				0.58	0.47
2016/12			0.70	0.74				0.62	0.49
2017/01			0.74	0.77				0.63	0.50
2017/02			0.71	0.75				0.62	0.54
2017/03			0.71	0.73				0.62	0.50
2017/04			0.72	0.75				0.61	0.49
2017/05			0.72	0.75				0.60	0.49
2017/06			0.70	0.73				0.59	0.49
2017/07			0.69	0.71				0.58	0.49
2017/08			0.73	0.75				0.62	0.49
2017/09			0.77	0.82				0.65	
2017/10			0.74	0.78				0.67	
2017/11			0.77	0.79				0.69	
2017/12			0.75	0.77				0.70	
2018/01			0.78	0.81				0.73	
2018/02			0.80	0.83				0.73	
2018/03			0.77	0.80				0.70	
2018/04			0.82	0.85				0.73	
2018/05			0.87	0.89				0.78	
2018/06			0.86	0.89				0.78	
2018/07			0.85	0.87				0.77	
2018/08			0.85	0.87				0.77	
2018/09			0.84	0.86				0.78	
2018/10			0.85	0.88				0.82	

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 comercializa como: Diesel Liviano Grado 2D (S 5000) y Diesel Liviano Grado 2 D (S 500) el mercado doméstico.

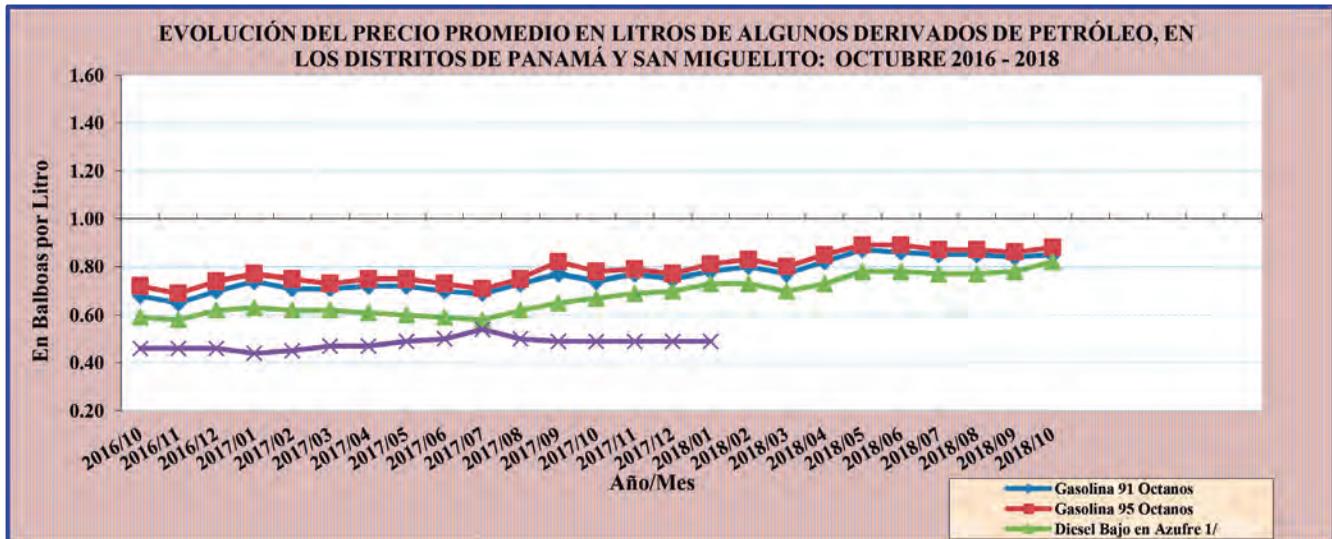
NOTA 2: A partir del mes de abril de 2013, el precio del combustible que era comercializado en galones se vende al público en litros.

1/ Desde el 10 de abril de 2017 sólo se comercializa diesel ultra bajo en azufre.

Precios del combustible para la Ciudad de Panamá (área metropolitana)

Fuente: ACODECO, Departamento de Información de Precios y Verificación.

Miembro de CONCADECO; Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor.



Tal como se puede observar en el cuadro y gráfica anteriores que se presentan sobre el comportamiento de precios de los combustibles en Panamá, en julio de 2018 los precios promedio de la gasolina de 91 octanos, de 95 octanos y el diesel bajo en azufre fueron de B/. 0.85, B/. 0.87 y B/. 0.77 respectivamente. Estos precios promedios indican un aumento en las gasolinas de 91 y 95 octanos con respecto a los precios que estos derivados de petróleo tuvieron en el mes de noviembre del año anterior. La gasolina de 91 octanos tuvo un precio de B/. 0.77, es decir, que la misma aumento B/. 0.08 en comparación a 8 meses atrás; al igual que la gasolina de 95 octanos que aumentó en este mismo período B/. 0.08 y coinciden con el Diesel Bajo en Azufre que subió B/. 0.08 en este mismo periodo de estudio. En los últimos tres meses registrados (agosto, septiembre y octubre) se observa una tendencia al alza (91 octanos B/.0.85, 95 octanos B/.0.88 y el diésel ultra bajo en azufre en B/.0.82 por litro en octubre de 2018).

EVOLUCIÓN DE INDICES:

Canasta de Aseo Personal y Limpieza del Hogar:

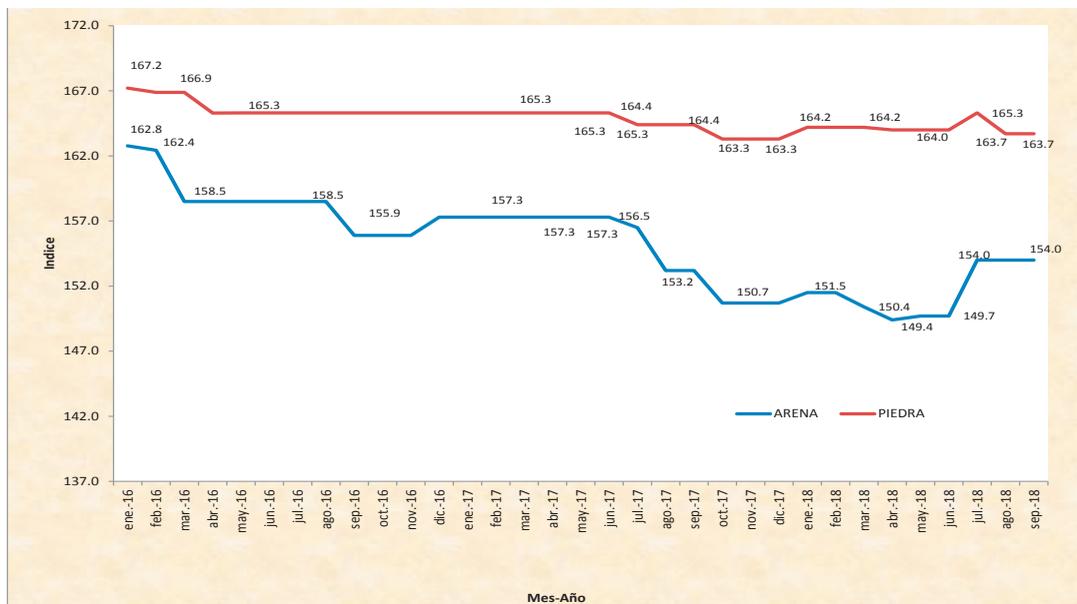
Índice de Precios de Productos de Aseo Personal y Limpieza del Hogar en Supermercados de la ciudad de Panamá: Base 100 = enero 2016 a octubre 2018



Esta canasta está constituida con productos de aseo personal y otros para la limpieza del hogar: pastas dentales, papel higiénico, jabón de baño, toallas sanitarias, shampoo, desodorantes, desinfectantes, jabón en polvo, jabón en barra, lavaplatos y pañales desechables.

En cuanto a su comportamiento podemos señalar que hasta el primer semestre de la medición se mantuvo estable hasta julio de 2015 que marcó 0.20% de incremento; luego en octubre de ese año marcaba un 4.1% de aumento en relación a la base. En julio de 2016 marcó (4.8%) y luego muestra una tendencia a la baja, hasta que en enero de 2017 queda en 5.5%; entonces vuelve a sus niveles habituales y en mayo de este año llega a un máximo de 12.4%, debido a alzas en detergentes y desinfectantes, pero de junio en adelante se estabiliza nuevamente marcando 5.9 en enero y 5.7 en julio de 2018, luego se estabiliza en septiembre y octubre en 5.5 en relación a la base = enero 2015.

Materiales No Metálicos:



Fuente: Elaborado con datos de Contraloría General de la República (CGR), IPMC.

Estos datos son recabados a través del minorista que realiza su actividad económica en el comercio al por menor. Algunos de los agentes determinantes para poder establecer el precio, son: la calidad, tamaño, modelo, estilo del bien. Para cada artículo se cuenta entre tres y cinco informantes regulares. Los establecimientos se seleccionan por el tipo de clientela, dispersión en el área y por la cooperación de los informantes. Los precios son recolectados in situ, con el comerciante minorista. Se le pregunta el precio que se le cobra al consumidor sobre el artículo específico. Estos artículos por regla general, deben ser idénticos en unidad y en calidad, en períodos consecutivos de la compilación. Es importante mantener la especificación de cada artículo (características físicas).

El Índice de Precios Simple de la arena (yarda³) desde enero hasta junio de 2017 se mantuvo sin variación en 157.3; luego baja para cerrar ese año en 150.7. En enero de 2018 marca 151.5 y cierra el primer semestre en 149.7 para junio. En julio es de 154.0.

Con respecto al Índice de piedra No.4 (yarda³), de enero a junio de 2017 se mantiene en 165.3, luego cierra el segundo semestre (diciembre) en 163. De enero a marzo de 2018 marca 164.2 y de abril a junio 164.0. En julio es de 165.3.

La variación porcentual interanual de la arena tuvo una disminución de 1.6% en julio de 2018, mientras que la piedra No.4, subió 0.6% al mismo período del año anterior. En los últimos tres meses registrados (julio, agosto y septiembre) se mantiene estable el indicador.

CANASTA BÁSICA DE MEDICAMENTOS

La Canasta Básica de Medicamentos (CABAMED) es una herramienta que permite comparar www.acodeco.gob.pa

precios entre medicamentos de marca ó referencia y medicamentos genéricos, brindándole al consumidor la oportunidad de obtener medicamentos a menor costo.

De los 40 principios activos que conforman la CABAMED, 15 productos cuentan con Certificado de Intercambiabilidad, lo que se traduce en que estos medicamentos genéricos son tan eficaces y seguros como los medicamentos de marca o referencia.

La Canasta Básica de Medicamentos está compuesta por medicamentos que tratan los siguientes grupos farmacológicos: Antiinfecciosos, Salud Mental, Oftalmológicos, Antiparasitarios, Dermatológicos, Cardiovasculares, Génito Urinario, Antiinflamatorios No Esteroides, Analgésicos Antipiréticos, Sistema Respiratorio y Tracto Alimentario y Metabólico.

Existen en el mercado variedad de laboratorios que ofrecen medicamentos del mismo tipo a diferentes precios, por lo que se recomienda consultar el afiche de CABAMED, que debe estar a la vista del público en las farmacias, ya que el precio de estos medicamentos varían de un establecimiento a otro y, en ocasiones, de manera importante.

Es importante señalar que en julio de 2018 se cumplieron 5 años de la implementación de la Canasta Básica de Medicamentos, consolidándose la CABAMED como un referente para analizar el comportamiento de precios de los medicamentos y a la vez; siendo una valiosa herramienta de información para los consumidores al momento de adquirir sus medicamentos.

Comparativo de precios de Medicamentos:

Algunos medicamentos incluidos en la CABAMED presentan diferencias importantes en el mismo medicamento, entre una farmacia y otra, tal como se muestra en el siguiente resumen:

MEDICAMENTOS DE REFERENCIA

OCTUBRE 2018

DESCRIPCIÓN INSUMO	MARCA	PRECIO MÁS BAJO	PRECIO MÁS ALTO	Diferencia Absoluta	Variación Porcentual
AMBROXOL CLORHIDRATO 15mg/5ml jarabe, frasco 120 ml	MUCOSOLVAN	11.75	13.78	2.03	17%
CEFTRIAXONA SÓDICA 1 gramo I.M. vial (*)	ROCEPHIN	20.00	37.95	17.95	90%
SALES DE REHIDRATACIÓN LIQUIDO	Pedialyte	3.39	4.85	1.46	43%

Fuente: ACODECO

MEDICAMENTOS GENÉRICOS

OCTUBRE 2018

DESCRIPCIÓN INSUMO	LABORATORIO	PRECIO MÁS BAJO	PRECIO MÁS ALTO	Diferencia Absoluta	Variación Porcentual
AMBROXOL CLORHIDRATO 15mg/5ml jarabe, frasco 120 ml	CALOX	4.35	8.37	4.02	92%
CEFTRIAXONA SÓDICA 1 gramo I.M. vial (*)	PISA	4.88	6.50	1.62	33%
SALES DE REHIDRATACIÓN LIQUIDO	Biogalenic	3.02	3.40	0.38	13%

Fuente: ACODECO

Además de las diferencias de precios en algunos principios activos, tomando como punto de comparación la misma marca, tanto en su presentación de referencia como en la presentación genérica, se hace necesario recalcar las diferencias de más de 600% que existe entre los medicamentos de referencia y los medicamentos genéricos, tal como se puede observar en el siguiente cuadro, donde se detallan los 10 principios activos con las diferencias de precios más altos a octubre 2018.

CANASTA BÁSICA DE MEDICAMENTOS

Principales diferencias absolutas y porcentuales entre el Precio Promedio Unitario del Medicamento de Referencia vs Pr Mínimo del Medicamento Genérico, en las principales farmacias de la provincia de Panamá

Fecha: Octubre 2018

DESCRIPCIÓN INSUMO	Medicamento		Pr Prom Medicamento de Referencia vs Pr Mínimo Medicamento Genérico	
	De Referencia	Genérico	Var Absoluta	Var %
	Precio Promedio	Precio Mínimo		
Enalapril 20 mg Tableta (*)	1.66	0.21	1.45	690%
Ciprofloxacina 500 mg Tableta	5.31	0.76	4.55	599%
Ceftriaxona Sódica 1 gr IM Vial (*)	30.46	4.90	25.56	522%
Fluoxetina 20mg Tableta (*)	3.01	0.52	2.49	479%
Ranitidina 150 mg Tableta (*)	1.14	0.25	0.89	356%
Clotrimazol, Crema Tópica 1%	9.50	2.43	7.07	291%
Atenolol 100 mg Comprimidos (*)	1.01	0.27	0.74	274%
Ambroxol 15 mg/5ml jarabe, 120 ml	13.36	3.60	9.76	271%
Irbesartan 300 mg tabletas (*)	2.55	0.74	1.81	245%
Trimetorpin con Sulfa 400 mg/200 mg	14.26	4.15	10.11	244%

(*) Estos medicamentos son intercambiables.

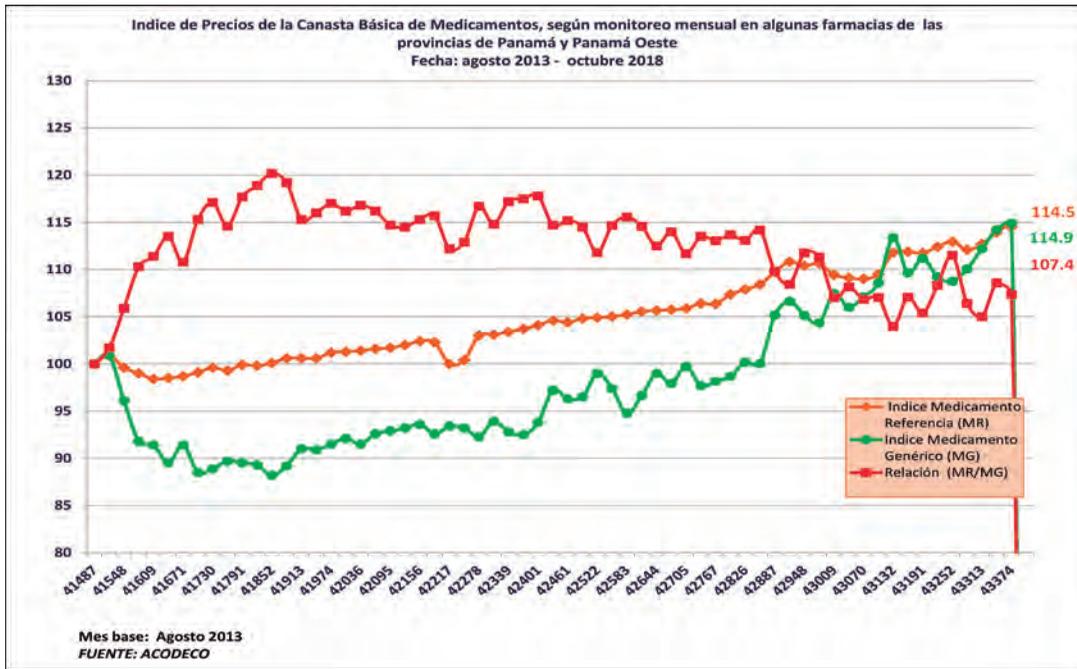
FUENTE: ACODECO. Miembro del CONCADECO. (Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor)

Índice de Precios agosto 2013 – octubre 2018

La puesta en marcha de la CABAMED, ha alcanzado su objetivo principal de orientar a los consumidores, pues estos tienen la opción de ver las diferencias de precios que existen actualmente entre los medicamentos de referencia (innovadores en su momento) y los medicamentos genéricos. (Diferencias de hasta un 300% en el año 2013 y hoy día de hasta un +600% en algunos medicamentos).

Según las cifras recabadas a octubre 2018, y tomando como base los datos iniciales los cuales corresponden a agosto de 2013, los precios, tanto de los medicamentos de referencia como de los medicamentos genéricos, han aumentado un 14% en 62 meses.

A pesar de las cifras actuales, consideramos oportuno resaltar que desde que inició la CABAMED hasta mayo 2017 los precios de los medicamentos genéricos se mantuvieron por debajo del 100% es decir, que los precios disminuyeron al compararlos con los precios iniciales de agosto de 2013. Incluso en la gráfica se puede observar que los precios de los medicamentos de referencia, por lo menos durante los primeros 15 meses de esta medida, mostraron estabilidad.



¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo



ACODECO RESUELVE

DESCARGA EL APP

DENUNCIA

OTRAS ACTIVIDADES DE ACODECO

¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo



ACODECO RESUELVE

DESCARGA EL APP

DENUNCIA

www.acodeco.gob.pa

¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo



ACODECO RESUELVE

DESCARGA EL APP

DENUNCIA

VI. OTRAS ACTIVIDADES DE ACODECO

A. SECRETARÍA GENERAL

El objetivo de la Secretaría General es asistir a las principales autoridades institucionales en la coordinación, seguimiento y evaluación de los asuntos técnicos, administrativos y programáticos de la institución.

La Secretaría General realiza las siguientes funciones:

1. Coordinar y dar seguimiento a los trabajos originados en las Direcciones y Departamentos que forman parte de la Autoridad.
2. Confeccionar con la colaboración de los Directores y Jefes de Departamentos informes que sean requeridos por el Administrador.
3. Mantener y facilitar las relaciones de tipo interno y externo que sean necesarias para la buena marcha de la Autoridad.
4. Ordenar y aprobar el Plan de Divulgación y Publicaciones de la Autoridad.
5. Refrendar las resoluciones dictadas en primera y segunda instancia dentro de los procesos que son competencia de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor y de la Dirección Nacional de Libre Competencia.
6. Firmar los edictos de notificación, tanto los de la sede como los de todas las oficinas regionales y mantener un archivo consecutivo y actualizado de los mismos.
7. Firmar y autenticar los documentos autorizados por el Administrador, relacionados con el manejo administrativo de la institución.
8. Autenticar las copias de los expedientes para su tramitación en el Juzgado Ejecutor y las que solicitan las partes dentro de los procesos.
9. Propiciar y la debida interrelación de las labores y actividades que ejecuta la Institución en la búsqueda de impulsar la rápida y eficaz recepción, distribución y tramitación de los documentos requeridos.
10. Promover, coordinar y concretar las actividades de la Institución con otras entidades gubernamentales.

Adicionalmente, se ocupa de las otras funciones que le asigne el Administrador, entre ellas, servir de enlace en la Red Interinstitucional de Ética de la Procuraduría de la Administración y ser la coordinadora del equipo que se encarga de levantar la Memoria Institucional.

La Secretaria General participó en el XVI Foro Global Anual de Competencia de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) realizado en París, Francia el 7 y 8 diciembre de 2017. Durante esa misión oficial, también asistió a la reunión preparatoria de la XVI reunión del Foro Latinoamericano y del Caribe de Competencia que organiza la OCDE y el Banco Interamericano de Desarrollo, el 8 de diciembre de 2017.

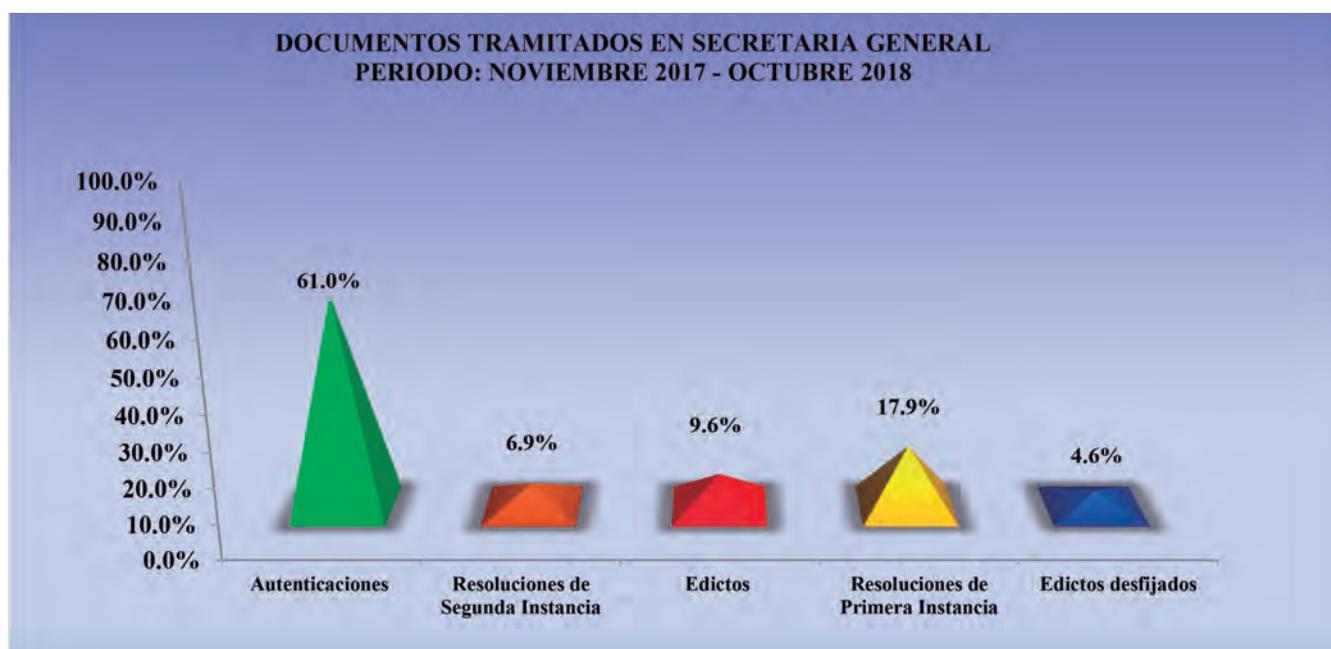
Las funcionarias de este despacho reciben y tramitan diariamente un gran número de expedientes y están comprometidas con el mejoramiento en la atención y la eficiencia, para responder, en el menor tiempo posible, a todas sus responsabilidades.

DOCUMENTOS TRAMITADOS EN SECRETARIA GENERAL

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

DOCUMENTOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Autenticaciones	33,667	61.0%
Resoluciones de Segunda Instancia	3,808	6.9%
Edictos	5,325	9.6%
Resoluciones de Primera Instancia	9,868	17.9%
Edictos desfijados	2,522	4.6%
TOTAL	55,190	100.0%

Fuente: ACODECO



152

- **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 45 de 2007, sus efectos sobre la adecuada imagen de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

- **Auditoría 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 45 de 2007, así como consultas en materia de tipo laboral, administrativo entre otros.

- **Funciones Específicas**

- » Asesorar al Administrador General, sobre la correcta interpretación y aplicación de las normas contenidas en la Ley 45 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 45 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.

Acciones Delegadas por el Administrador

1. 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, entre los cuales podemos mencionar los más relevantes:

- » Participación en la discusión en primer debate y subcomisión del Proyecto Ley 453, “Que crea la Oficina de Certificación de la Carne, la Comisión Nacional de la Carne, establece la clasificación en pie de ganado bovino, la tipificación y la nomenclatura de cortes de carne de ganado bovino”;
- » Participación en la discusión en primer debate del Proyecto de Ley 530, “Por el cual se establecen disposiciones para maximizar el contenido de producto nacional en las adquisiciones gubernamentales”;
- » Participación en la discusión en primer debate del Proyecto de Ley 531, “Que establece el uso obligatorio de letreros que identifiquen la procedencia del producto alimenticio”;
- » Participación en la discusión en primer debate del Proyecto de Ley 577, “Que reforma el Decreto-Ley 11 de 2006 que crea la Autoridad Panameña de Seguridad de Alimentos”;
- » Participación en la discusión en primer debate del Proyecto de Ley 579, “Por el cual se establecen disposiciones para la protección al consumidor de prácticas de precios de especulación en situaciones de emergencias por desastres naturales, catástrofes o contaminación”;
- » Participación en la discusión en sub-comisión y primer debate del Proyecto de Ley 580, “Por

el cual se regula y fiscaliza la importación de vehículos usados que ingresen al territorio de la República de Panamá y dicta otras disposiciones”;

- » Participación en primer debate del Proyecto de Ley 599, “Que modifica y adiciona artículos a la Ley 35 de 1995, que establece el Programa de Distribución del Vaso de Leche, la Galleta Nutricional o Cremas Nutritivas Enriquecidas”;
- » Participación en primer debate del Proyecto de Ley 628, “Que establece el marco general que rige al sector agropecuario, para la seguridad y soberanía alimentaria, mediante la ejecución de una política de estado incluyente y sostenible; y se dictan otras disposiciones”;
- » Participación en la discusión en sub-comisión técnica, primer y segundo debate del Proyecto de Ley 655, “De Protección de Datos Personales”;
- » Participación en la discusión en sub-comisión y primer debate del Proyecto de Ley 680, “Que adopta medidas temporales para estabilizar el sector agropecuario”;
- » Participación en la discusión en sub-comisión y primer debate del Proyecto de Ley 681, “Por medio del cual se dictan medidas transitorias y urgentes para el rescate del sector agropecuario”;
- » Participación en la discusión en sub-comisión y primer debate del Proyecto de Ley 682, “Que adopta medidas para agilizar los pagos sobre incentivos al sector agropecuario”;

Por otro lado, resulta importante destacar la participación de este despacho en las amplias discusiones del Proyecto de Ley 453, “Que crea la Oficina de Certificación de la Carne, la Comisión Nacional de la Carne, establece la clasificación en pie de ganado bovino, la tipificación de canales y la nomenclatura de cortes de carne de ganado bovino”, en donde la Asociación Nacional de Ganaderos –en las reuniones realizadas en la subcomisión de Asuntos Agropecuarios– presentó una propuesta de modificación del proyecto y que, de acuerdo a las consideraciones de la subcomisión, quedaron pendientes de su discusión con los actores involucrados en el tema.

La oficina de Asesoría Legal, en representación de la ACODECO, participó en las discusiones de diversas iniciativas legislativas, en una gran variedad de temas, entre los que se destacan: Proyecto de Ley 207, “Que crea un logotipo distintivo de los productos panameños o manufacturados en Panamá”; Proyecto de Ley 531, “Que establece el uso obligatorio de letreros que identifiquen la procedencia del producto alimenticio”; Proyecto de Ley 570, “Que establece el Impuesto Selectivo al Consumo de Bebidas Azucaradas”;

Conforme a las funciones y atribuciones consagradas en la Ley 45 de 2007, la ACODECO tuvo una amplia participación en el Proyecto de Ley 665, “De protección de Datos de Personales”, iniciativa legislativa presentada por S. E. Salvador Sánchez., Ministro de la Presidencia, Encargado. En estas discusiones se contó con la participación de la Autoridad de Innovación Gubernamental (AIG), la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI), la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, más representantes y sectores afines al tema. Cumpliendo así con su rol de protección al consumidor y defensa de la competencia, la ACODECO, por intermedio de la oficina de Asesoría Legal, se hizo presente de manera activa y beligerante en el marco del debate de las ideas, posturas y posiciones presentadas a lo largo su desarrollo.

2. Respuestas a la Secretaria Ejecutiva de Asuntos Jurídicos del Ministerio de la Presidencia en relación a validación de Proyectos de Ley con el propósito de sanción o veto Presidencial

- » Recomendación en relación al Proyecto de Ley 479 “Que regula las concentraciones económicas del mercado móvil”
- » Recomendación en relación al Proyecto de Ley 491 “Que regula el uso de las sillas de retención en los vehículos y adopta medidas de seguridad vial para menores de edad”

- » Recomendación en relación al Proyecto de Ley 531 “Que establece el uso obligatorio de letreros que identifiquen la procedencia del producto alimenticio”
- » Recomendación en relación al Proyecto de Ley 615 “Que adiciona artículos a la Ley 6 de 1997, sobre el marco regulatorio e institucional para la prestación del servicio público de electricidad, para implementar el establecimiento de oficinas de atención al cliente”

3. Resolución sobre la Estructura Orgánica de la ACODECO

A fin de responder a las políticas del Ejecutivo encaminadas a la modernización de la gestión pública, se hizo necesaria la implementación de una nueva estructura orgánica de la Institución y formalizarla mediante la publicación respectiva en Gaceta Oficial.

Es así como se decide actualizar la estructura orgánica de la ACODECO, establecida por medio de la Resolución No. AG-034-2017 de 21 de abril de 2017, expidiéndose la Resolución No. AG-068-2018 de 16 de agosto de 2018, a través de ésta se aprobó y adoptó la nueva estructura orgánica de la Autoridad.

Para el fiel cumplimiento de lo dispuesto en su artículo tercero, la oficina de Asesoría Legal realizó las gestiones necesarias para remitir copia autenticada de esta Resolución al Departamento de Organización del Estado de la Dirección de Presupuesto de la Nación, adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).

Por otro lado, cumpliéndose con lo dispuesto en su artículo quinto, se procedió a remitir dicha resolución para su debida publicación en la Gaceta Oficial, acto que se materializó en la publicación No. 28,603-B de 3 de septiembre de 2018.

4. Participación de Asesoría Legal en Capacitaciones Nacionales e Internacionales

En el mes de abril, la Oficina de Asesoría Legal participó en la en la Reunión Anual de Primavera de la Sección de Antimonopolio de la American Bar Association, donde se explicaron aspectos importantes sobre la composición del Federal Trade Commission, en especial lo relacionado en Protección al Consumidor, así como las relaciones intergubernamentales con otras agencias a saber, Food & Drugs Administration, Federal Communications Commissions, Health and Human Services (Office of Human Rights), National Advertisement Division y State Attorney General. En cuanto a temas relacionados con Libre Competencia, se profundizó en las sanciones penales y civiles que pueden acarrear la violación de estas normas.

Del 31 de julio al 2 de agosto de 2018, la Oficina de Asesoría Legal recibió capacitación en la Procuraduría Federal del Consumidor -PROFECO- donde se nos impartió conocimiento general sobre el funcionamiento, estructura, organización de áreas tales como el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor -LNPC-, la Dirección General de Verificación y Vigilancia, la Dirección General de Comunicación Social, de la Revista del Consumidor, de las redes sociales, de su centro de Comunicación Social, de la Dirección General de Quejas y Conciliación, Concilianet y de la Dirección de Asesoría e Información.

La oficina de Asesoría Legal estuvo presente en el “Décimo Quinto Congreso Anual de Derecho Procesal” organizado por Instituto Colombo-Panameño de Derecho Procesal, el cual se realizó en la ciudad de Chitré, Provincia de Herrera, los días 1, 2 y 3 de agosto de 2018, los temas tratados entre los cuales podemos destacar “La culpa concurrente en materia de responsabilidad contractual del Estado”, “Los derechos y las acciones de los usuarios en la prestación del suministro de electricidad”, “La oralidad y su eficacia en el proceso civil: una visión actual”, “Importancia de la audiencia de imputación y solicitudes múltiples, en el proceso penal acusatorio”, entre otros, sirvieron para hacer

una reflexión crítica de las políticas públicas de naturaleza jurídico procesal.

PARTICIPACIÓN DE ASESORÍA LEGAL EN LA DISCUSIÓN DE PROYECTOS DE LEY RELACIONADOS AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA LEY 45 DE 2007

En materia de educación, la Autoridad participó en las consultas realizadas sobre el Proyecto de Ley 184, “Que regula actividades de las asociaciones que administran centros educativos particulares”, siendo parte en la reunión de la Subcomisión de Trabajo de la Comisión de Educación, Cultura y Deportes convocada para estos efectos. Además, también tomó parte en las discusiones del Proyecto de Ley 402, “Que adiciona artículos a la Ley 47 de 1946, Orgánica de Educación”.

Por otro lado, en cumplimiento de nuestras funciones, la Oficina de Asesoría Legal también participó en las discusiones del Proyecto de Ley 479, “Que deroga un artículo de la Ley 5 de 1995, por la cual se reestructura el Instituto Nacional de Telecomunicaciones; y, deroga un artículo de la Ley 31 de 1996, por la cual se dictan normas para la regulación de las telecomunicaciones en la República de Panamá”. También se ha dado seguimiento al Proyecto de Ley 512, “Que regula las líneas móviles prepago y dicta otras disposiciones”, ligado al tema de las telecomunicaciones.

La ACODECO, con la participación de esta oficina, estuvo participando activamente en las discusiones del Proyecto Ley 453, “Que crea la Oficina de Certificación de la Carne, la Comisión Nacional de la Carne, establece la clasificación en pie de ganado bovino, la tipificación y la nomenclatura de cortes de carne de ganado bovino”; al igual que en las discusiones del Proyecto de Ley 419, “Que modifica un artículo de la Ley 45 de 2007, que dicta normas de protección al consumidor y defensa de la competencia y otra disposición, sobre la garantía de bienes”, el cual fue aprobado por la Asamblea Nacional y se encuentra pendiente de su sanción y promulgación para que se convierta en la Ley de la República. En este sentido, también se participó en la discusión en primer y segundo debate del Proyecto de Ley 492, “Que adopta medidas para promover el uso de bolsas reutilizables en establecimientos comerciales”.

CELEBRACIÓN DEL DÍA DEL ABOGADO

El 8 de agosto de 2018, 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 Abogado Luis Chalhoub de la firma de abogados Icaza, González-Ruiz & Alemán, quien realizó un conversatorio sobre la óptica del sector legal privado y la visión institucional de Protección al Consumidor y Libre Competencia.



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 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 la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia que tienen que ver con demandas interpuestas contra la ACODECO, dando seguimiento al curso procesal de las carpetas judiciales y participando de manera activa 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 correspondientes y atendiendo 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
PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

DETALLES	2017		2018										TOTAL
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	
Consultas escritas	2	3	1	2	3	3	0	0	1	1	5	4	25
Consultas telefónicas	22	18	7	8	11	7	7	6	3	5	8	8	110
Consultas vía e-mail	7	6	7	6	3	1	1	0	0	1	4	6	42
Consultas personales	4	8	4	8	7	7	4	7	5	8	5	5	72
Contratos	0	0	6	4	4	2	0	1	2	1	0	0	20
Informe de conducta	0	2	1	0	2	1	2	2	0	2	3	3	18
Expedientes de Defensoría de Oficio	5	2	0	9	1	4	6	1	13	6	6	5	58
Resoluciones	2	1	6	0	3	4	4	3	3	1	4	6	37
Misiones Oficiales	6	5	1	2	1	2	0	0	3	0	0	0	20

Fuente: ACODECO

C. JUZGADO EJECUTOR

El equipo del Juzgado Ejecutor, con mucha dedicación, compromiso, armonía y vocación de servicio, ha contribuido con el logro de los principales objetivos institucionales, procurando aumentar la eficiencia en el desempeño de sus labores, cumpliendo nuestra misión, que es la de velar por el bienestar del país y defender los derechos de los consumidores, así como también la de fomentar una cultura económica, basada en la Institucionalidad, Equidad y Transparencia, y el marco de la Política de Calidad diseñada por la alta dirección.

Podemos destacar que en los meses de noviembre a diciembre de 2017, se recaudó la suma de B/.252,274.00.

Podemos informar que durante el periodo comprendido de enero a octubre del 2018, ha sido ingresado al Juzgado Ejecutor un total de 1,839 expedientes, y la suma recaudada a la fecha es de B/.827,336.40.

Durante este periodo se visitaron las regionales de Bocas del Toro, Chiriquí, Veraguas, Herrera y Los Santos, para revisar el status de nuestros expedientes, continuamos con los operativos de notificación, de igual forma se ejecutan secuestros de cuentas bancarias, embargos bancarios y secuestro de vehículos.

**RELACIÓN ANUAL DE EXPEDIENTES INGRESADOS Y LA RECAUDACIÓN
PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018**

AÑOS	CANTIDAD DE EXPEDIENTES	CUANTÍA DE MULTAS (B/.)
2017 (nov-dic)	679	252,274.00
2018 (ene-oct)	1,839	827,336.40
TOTAL	2,518	1,079,610.40

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE SECUESTROS POR EL JUZGADO EJECUTOR
PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018**

DETALLES	CANTIDAD DE SECUESTROS	VALOR DE SECUESTROS (B/.)
Cuentas Bancarias	707	312,064.21
Embargos Bancarios	70	29,166.01

Fuente: ACODECO

**PARTICIPACIÓN DE LAS OFICINAS REGIONALES EN LAS
RECAUDACIONES DEL JUZGADO EJECUTOR
PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018**

SEDE	MONTO (B/.)
Central	325,545.42
Regional	95,148.14
TOTAL	420,693.56

Fuente: ACODECO

GIRAS A LAS REGIONALES DEL JUZGADO EJECUTOR:



Gira Regional de Herrera y Los Santos



Gira a Regionales de Chiriquí y Veraguas



Gira Regional de Bocas del Toro

D. UNIDAD DE INFORMÁTICA

La Unidad de Informática mantiene el compromiso de brindar apoyo y asesoramiento al Administrador General y directivos de la ACODECO, con el fin de mejorar la calidad y el flujo expedito de información para la toma de decisiones técnicas y administrativas.

Con este propósito se realizan esfuerzos para que cada funcionario de la ACODECO pueda tener a su alcance las herramientas tecnológicas que le permitan cumplir con sus labores de manera eficiente y en el tiempo oportuno.

Proyecto Core Switch de Fibra Óptica

La Unidad de Informática, en este periodo ha gestionado el proyecto de conexión de todos los equipos de comunicación de la institución por medio de fibra óptica. Este proyecto lleva las redes de la institución de conexiones de 1Gb a 10Gb, logrando un mayor rendimiento de los equipos de comunicación.

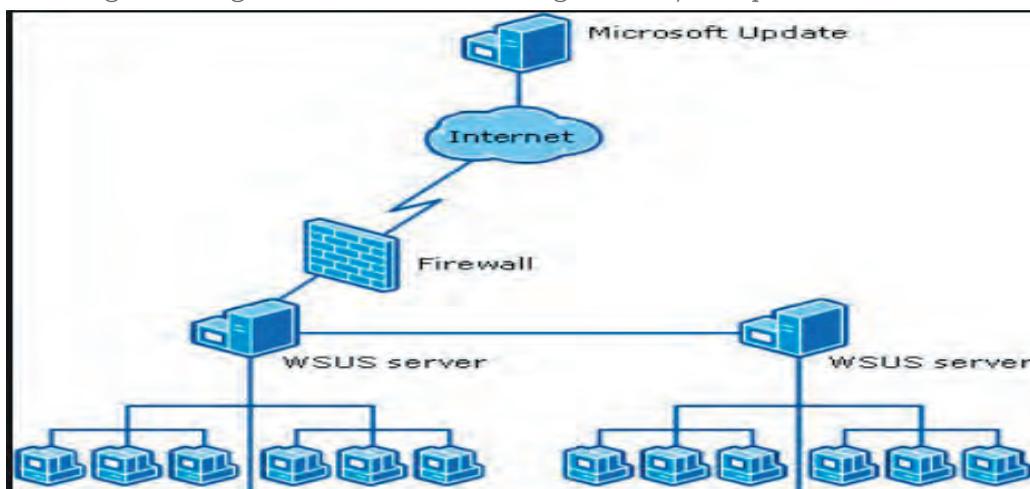
De igual forma el proyecto logra unificar las conexiones desde un solo punto, el cual se puede administrar de una forma sencilla y rápida, reduciendo los tiempos de respuesta entre los problemas de comunicación con los equipos finales.

Proyecto de Actualizaciones de los Equipos

Uno de los grandes problemas que se tenía en la institución eran las actualizaciones de los programas, los cuales, si se activaban, consumían el 90% del ancho de banda de internet; lo cual prácticamente nos dejaba sin posibilidad de utilizar los otros servicios. La opción que se tenía era solo deshabilitar las actualizaciones, lo que nos llevaba a provocar una brecha de seguridad demasiado alta y riesgosa. Por esos motivos, la Administración decidió invertir en el proyecto de un servidor central de distribución de actualizaciones (WSUS) Windows update server.

Nuestro servidor descargará desde Windows Update todas las actualizaciones disponibles para todos los productos de Microsoft para, posteriormente, distribuir las entre los usuarios que estén vinculados al directorio activo de este servidor o, incluso, a otros servidores que se encuentren en el mismo bosque que el directorio activo principal.

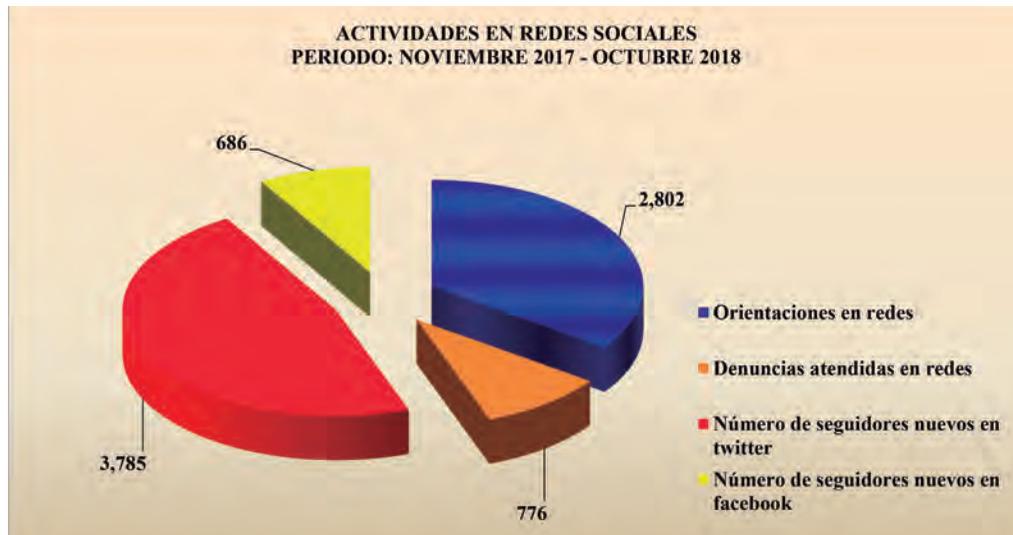
El proyecto ayuda a mejorar el tiempo desde que sale una actualización, hasta que el cliente final lo recibe. Consiste en descargar las actualizaciones de los programas una vez al día, en horas de la madrugada. El servidor local distribuirá las actualizaciones a los clientes en la mañana. De esa forma, se mitiga el riesgo de una falla en la seguridad y se optimiza el uso de la banda ancha.



E. OFICINA INSTITUCIONAL DE RELACIONES PÚBLICAS

La Oficina de Relaciones Públicas adscrita al Despacho Superior, se encarga de coordinar todo lo referente a la imagen institucional, así como de ser el enlace de información con los medios masivos de comunicación. Esta oficina destaca las principales actividades desarrolladas durante el período comprendido entre noviembre de 2017 a octubre de 2018:

- Atención y monitoreo diario de redes sociales de Acodeco Resuelve en Twitter y Facebook. Durante este período se registraron las siguientes estadísticas:



- *AcodecoResuelve* tanto en Twitter como en Facebook, se ha convertido en la principal herramienta para distribuir información a los medios impresos, televisivos y radiales e incluso, para brindar orientación y atención diaria a los consumidores. A través de ellas, se enviaron mensajes a los consumidores sobre diversos temas relacionados con las diferentes normas y leyes que implica la labor de la ACODECO.
- Elaboración y divulgación de 24 ediciones de los boletines institucionales “Hola ACODECO”, que divulga las principales acciones institucionales y casos donde se destacan las labores de los colaboradores de las diferentes unidades administrativas y de las agencias regionales.
- “Cuida Tu Bolsillo”, el primer programa de información y educación al consumidor, se sumó a la era digital y ahora se transmite a través del canal de YouTube de la ACODECO desde el 8 de marzo de 2018, con la ventaja de que puede hacerse on live y los cibernautas pueden interactuar a través de Facebook. Se han producido 157 programas, registrándose 2,016 vistas, según estadística de visitas de los usuarios de estas redes sociales. Anteriormente Cuida Tu Bolsillo se transmitió por SERTV. De noviembre 2017 a febrero de 2018, se produjeron 76 programas.
- El monitoreo diario de los medios de comunicación, digital e impresos, para elaboración de un extracto y resumen noticioso, dirigido a los directivos y a toda la institución, se ha fortalecido con la instalación de un programa. Esta labor es realizada desde las 5:30 am, a fin de informar tempranamente de los hechos noticiosos relacionados a la ACODECO.
- Revisión diaria de páginas web de medios de comunicación social internacionales, para detectar publicaciones relacionadas con materia de defensa de la competencia y protección al consumidor en otros países. Durante este período se registraron 68 notas que fueron

enviadas vía correo electrónico a todos los colaboradores.

- El segmento gratuito “Defiende Tu Derecho”, del noticiero matutino de Telemetro Reporta, en el que se participa los martes y jueves, obtuvo un total de 92 participaciones.
- Desde mayo de 2018 estamos produciendo el programa radial “Guía del Consumidor”, que se transmite todos los miércoles por Radio Nacional, de 3:00 a 3:30 p.m. De mayo a octubre de 2018, se han transmitido 23 ediciones con diferentes invitados que desarrollan temas de interés para los consumidores.
- Se enviaron 24 notas, con el fin de mantener informada a todas las organizaciones internacionales similares a la ACODECO en la página web del Consumidor (FIAGC) integrado por doce países.
- Semanalmente se mantiene actualizada la sección de noticias de la página web de la ACODECO.
- Se emitieron 151 notas de prensa, donde se divulgaron las actividades más importantes desarrolladas en todo el país. Entre los temas publicados, se destacan los resultados mensuales de cada actividad, los operativos regulares y especiales de verificación, acciones de metrología, control de precios, fallos de los tribunales en materia de libre competencia y protección al consumidor, recomendaciones generales al consumidor, entre otros.
- La producción de 44 audiovisuales, que incluyen reportajes y cuñas televisivas, que se publicaron en el programa de televisión Cuida Tu Bolsillo, así como su divulgación en las redes sociales “AcodecoResuleve” y el canal de Youtube y otros canales de televisión.
- Atención directa de 169 solicitudes de entrevista y solicitud de información acerca de la labor institucional, de diferentes periodistas de 27 medios de comunicación social.
- Con 331 participaciones de los voceros en programas de televisión y radiales, se han dado divulgados aspectos de competencia y protección al consumidor.
- Se coordinó la participación en 7 eventos feriales de todo el país, promoviendo la visión y misión de la ACODECO, así como ofrecer orientación y dar respuestas a las denuncias de los asistentes.
- Se brindó asistencia protocolar en seis eventos institucionales.
- Mensualmente se envía información actualizada a la página de transparencia, sobre Participación Ciudadana.

Con la habilitación de un espacio especial de grabación, dentro del Departamento de Relaciones Públicas, se produce la nueva versión de “Cuida Tu Bolsillo”, de lunes a viernes, que se transmite a través de las redes sociales de Acodeco Resuleve.



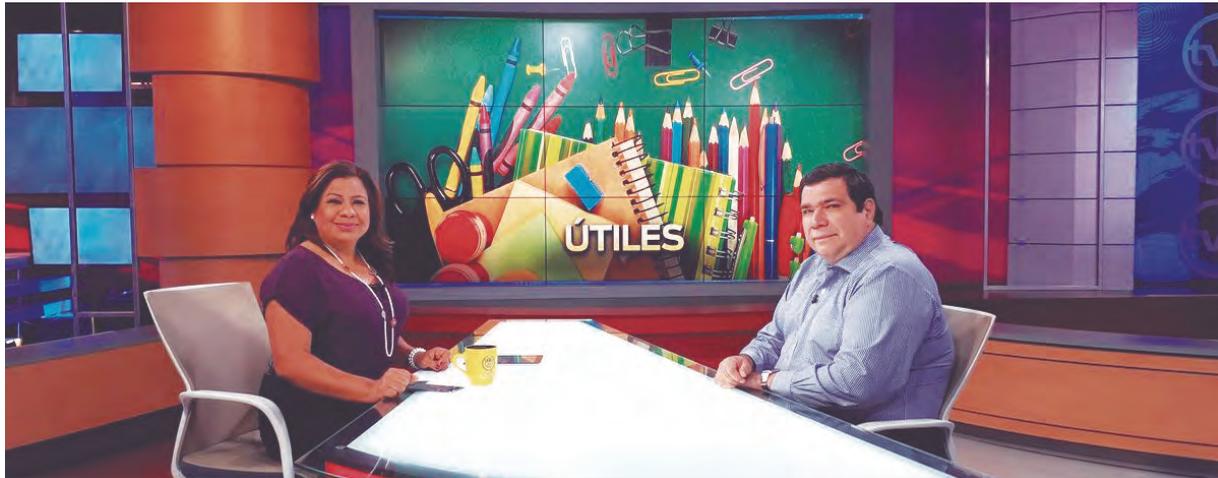
Durante el período de Cuaresma y Semana Santa, se dio cobertura y asistencia mediática al operativo realizado en el Mercado de Marisco de la ciudad capital.



“Cuida Tu Bolsillo”, el programa de orientación y educación al consumidor, continúa transmitiendo a través de las redes sociales con la producción total del equipo de Relaciones Públicas.



La participación mediática del administrador y demás directivos de la institución, se realiza según las peticiones de los diferentes medios de comunicación. En la foto superior, el administrador, Oscar García Cardoze, ofrece recomendaciones en el regreso a clases, en el noticiero estelar de Tvñ. Abajo, durante la participación en La Mañana Espectacular, por Manuel Núñez (RPC radio) y en el noticiero matutino de Telemetro Reporta con Álvaro Alvarado.



164 Participación en el programa Random Radio, por Telemetro Radio



Apoyo de cobertura a diferentes operativos de las regionales. En la Regional de Panamá Norte se apoyó en un operativo para detectar el uso indebido del gas de 25 libras en locales comerciales.

www.acodeco.gob.pa



Coordinación de los diferentes pabellones feriales, donde se requiera la presencia de la institución para orientar y atender a los consumidores.



Feria de Soná, Veraguas



Feria de las Artesanías, Atlapa

Con el fin de mantener el material necesario para los diferentes eventos que desarrolla la institución en todo el país, se confeccionaron nuevos productos promocionales los cuales se distribuyeron a las diferentes agencias regionales y al Departamento de Educación.



La atención de las redes sociales Acodeco Resuelve (Twitter y Facebook) es una de las labores prioritarias de este departamento, por medio de ellas se atienden las orientaciones y denuncias de los usuarios.



Relaciones Públicas coordinó reunión con la comunidad china, para asesoramiento de las normas que aplica la ACODECO.



F. OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

Tras la entrada en vigencia de la Ley 23 del 12 de mayo de 2017 que regula la carrera administrativa de noviembre de 2017 a octubre de 2018 la Oficina Institucional de Recursos Humanos gestionó una agenda de trabajo enfocada en tres aspectos:

1. La supervisión constante del proceso de la evaluación del desempeño de los funcionarios en regionales y departamentos de la sede central.
2. Desarrollo de seminarios a los jefes de departamentos sobre las modificaciones a los formularios de evaluación.
3. El intercambio continuo de la experiencia de la Evaluación del Desempeño y Rendimiento (EDES), con los administradores de las regionales y sus equipos de trabajo (incluida la nueva regional de ACODECO, en Panamá Norte que se unió a este ejercicio).
4. Proceso de Acreditamiento de funcionarios tras cumplir con dos evaluaciones satisfactorias.



Jornada de divulgación al equipo de colaboradores de la Regional de Coclé sobre la importancia de los Informes Mensuales de Trabajo en el proceso de Evaluación del Desempeño y se atendieron interrogantes

El proceso de Evaluación del Desempeño es una herramienta valiosa de apoyo que ha permitido a la OIRH con la asesoría de la Dirección General de Carrera Administrativa (DIGECA) determinar los posibles candidatos al Sistema de Carrera Administrativa proceso que se ha desarrollado de forma continua, en la institución.

Previo a este ejercicio de valoración del rendimiento, en 2016 la institución dio sus primeros pasos: aplicando una Auditoría de Puestos a todo el personal, la cual permitió determinar el puesto que realmente desempeñan los funcionarios.

- **Área Técnica**

Acreditación al Sistema de Carrera Administrativa

A octubre de 2018, fueron acreditados a la Carrera Administrativa un segundo grupo de (205) servidores públicos de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia ACODECO los cuales cumplían con dos evaluaciones satisfactorias correspondientes a los periodos evaluados: 2016-|2017 y 2017-2018 y, con la experiencia laboral previa y educación necesaria, según el puesto ejercido por el funcionario, tal y como lo describe el Manual Único de Clasificación de Puestos de la entidad.

Para este proceso, analistas de recursos humanos se avocaron a la tarea de revisar expediente por expediente, confirmar si los funcionarios registrados se mantenían en el puesto, tomando en cuenta el listado original de (191) posibles colaboradores candidatos a entrar al sistema de Carrera. Tras la revisión, el número de acreditados se incrementó a (205) funcionarios que cumplieron con los requisitos exigidos por la Dirección General de Carrera Administrativa.

El primer grupo de acreditados de la ACODECO tras la aprobación de la ley 23, corresponden al año 2017 y sumaron un total de (108) colaboradores ingresados al sistema, mediante el Programa Especial de Ingreso (PEI), un procedimiento diseñado para regular la incorporación automática de los empleados públicos, que al momento de ser evaluados demostraron poseer los requisitos mínimos del puesto.

La ley 23 del 12 de mayo de 2017 busca mejorar la calidad del servicio, así el servidor público dignifica su condición ya que al conquistar derechos también se les exigirá mejorar el servicio que presta.

Entre los beneficios de la ley se contempla: como un derecho de los servidores públicos de Carrera Administrativa una bonificación por antigüedad, la cual se calculará tomando en cuenta los años laborados, desde la adquisición del estatus, hasta el último sueldo devengado.

Solo recibirán bonificación por antigüedad los servidores públicos que dejen su puesto por renuncia, jubilación, reducción de fuerza o enfermedad, debidamente acreditada.

**ACREDITADOS A LA CARRERA ADMINISTRATIVA
PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018**

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS
Acreditados Regionales	53
Acreditados en Sede Central	152
TOTAL	205

Fuente: ACODECO

ACODECO se integra a la Junta Técnica y Rectora de Carrera Administrativa



Cortesía Presidencia: Acto de instalación de la Junta Técnica y Rectora de la Carrera Administrativa

En marzo de 2018 mediante Decreto Ejecutivo N° 208 del 7 de marzo de 2018 se designaron los miembros de la Junta Técnica y Rectora de Carrera Administrativa, y en ese mismo mes se instaló formalmente este equipo constituido por servidores públicos, representantes del gobierno central, universidades, y sectores administrativos de recursos humanos del país.

La Ley 43 de 2009 reformó la Ley 9 de 1994 que regula la Carrera Administrativa, modificó aspectos como la integración de la Junta Técnica y Rectora de Carrera, así como el procedimiento para la elección de sus miembros.

www.acodeco.gob.pa

El decreto en mención nombró como miembros de esta junta a las siguientes personas: Francisco Artola como representante del Presidente, Osvaldo De La Guardia, representante de los Servidores Públicos y José Espinosa Riquelme como suplente, Vasco Torres, por las universidades, Arcadio Martínez, suplente, Julio Mosquera, principal de los administradores de recursos humanos y Araceli Gallardo, suplente.

Y en representación de los Jefes de los Departamento de Recursos Humanos del Sector Público, Carmen Loxandra Zorita González como representante principal y la representación de ACODECO en la licenciada Shadina Correa, jefa de la Oficina Institucional de Recursos Humanos como suplente.

Este constituye un logro significativo para el sector público toda vez que este equipo humano deberá ejercer una función fiscalizadora de las acciones que lleve adelante la DIGECA y proporcionará asesoría al Presidente de la República sobre las políticas de recursos humanos.

Adicional deberá proponer recomendaciones para el mejoramiento del sistema de Carrera, evaluar el desempeño del Director General de Carrera y aprobar o rechazar el reglamento interno de la DIGECA.

- **Planilla**

En la Estructura de Personal a octubre de 2018 fue eliminada temporalmente la figura de personal transitorio. Importante destacar que la planilla institucional alcanzó en 2018 los (530) colaboradores. 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.

- **Unidad de Capacitación**

**CAPACITACIONES SEGÚN TEMÁTICA OFRECIDAS POR OIRH
PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018**

TEMA	FUNCIONARIOS	CAPACITACIONES	HORAS
Salud y Bienestar Emocional	69	16	110
Gestión Administrativa	228	64	481
Entorno Laboral	62	37	294
TOTAL	359	117	885

Fuente: ACODECO

Bajo la administración del licenciado Oscar García Cardoze, la Sección de Capacitación de la Oficina Institucional de Recursos Humanos mantiene la promoción de políticas de formación para todos los colaboradores, incluidas las pasantías al personal de nuevo ingreso.

Mensualmente esta Unidad, en coordinación con otras instancias como DIGECA, organizaciones sin fines de lucro, y sector privado genera un cúmulo de capacitaciones con temas relacionados a: salud, gestión administrativa y entorno laboral.

A octubre de 2018, unos (44) funcionarios recibieron charlas de inducción las cuales están orientadas a familiarizar al trabajador con la institución, compañeros de trabajo, sus directivos, historia, políticas y reglamento interno.

Paralelo a los temas de crecimiento profesional la Oficina Institucional de Recursos Humanos también desarrollaron actividades de sensibilización, concienciación y jornadas de salud en una variedad de temas que afectan a la sociedad panameña y de los cuales debe estar actualizado el colaborador de ACODECO, entre otras: Jornada de Sensibilización en Temas de Discapacidad, Charlas sobre el VIH y Aplicación de la Prueba del VIH, Jornadas de Vacunación, Celebración de la Etnia Negra y Feria de Servicios.



Una de las celebraciones que ha tenido buena participación del personal es el concurso de atuendos que en celebración del mes de la Etnia Negra

- ACODECO apoya campaña de la Cinta Rosada y Celeste

El 21 de octubre de 2018, se realizó la Caminata en apoyo a la Campaña de Prevención contra el Cáncer de Mama y Próstata, en la Cinta Costera, la cual es organizada por el Despacho de la Primera Dama. El Administrador General de la ACODECO, Oscar García Cardoze junto a colaboradores se hicieron presentes en esta actividad como en otros años, una caminata donde todo un país une esfuerzos, por concientizar a la población, en especial a los jóvenes, mujeres y hombres sobre la importancia de realizarse el control integral preventivo para la detección temprana de estas enfermedades. El evento quedó lucido por los elementos creativos que presentaron las distintas instituciones públicas que se unieron a “celebrar la vida luchando juntos”.



G. DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Esta Dirección es responsable de optimizar la gestión de los servicios, bienes y recursos financieros y presupuestarios, con el propósito de contribuir al logro de los objetivos institucionales, a través de una administración eficiente y eficaz.

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 ordenaciones de pagos mediante la CUT, 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.

En el siguiente cuadro podemos observar las cifras correspondientes a los montos recaudados por la ACODECO, en 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

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

	AÑO												TOTAL
	2017		2018										
	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	
Bocas del Toro	3,308.75	4,015.00	5,620.00	4,232.50	3,390.00	3,072.50	8,581.50	4,605.00	5,975.00	7,690.50	6,336.00	10,219.25	67,046.00
Chiriquí	7,335.00	4,542.50	8,421.50	10,170.00	1,525.00	9,785.00	12,820.00	5,375.00	16,719.00	10,275.00	8,942.50	13,287.50	109,198.00
Coclé	3,009.55	10,365.55	8,799.55	4,578.50	4,369.30	13,176.05	7,631.80	10,101.75	14,092.50	9,811.50	13,549.00	19,162.50	118,647.55
Colón	6,745.00	2,375.00	4,990.00	3,690.00	1,095.00	535.00	6,520.00	9,490.00	6,050.00	6,105.00	4,852.50	8,700.00	61,147.50
Darién	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	15,955.00	-	0.00	0.00	15,955.00
Herrera	7,055.00	8,522.00	6,460.62	4,526.18	3,758.75	5,116.74	6,172.75	6,240.00	4,615.25	8,220.00	5,355.00	6,426.50	72,468.79
Los Santos	4,294.50	6,057.50	3,922.50	6,150.00	4,003.00	10,778.50	8,966.75	4,729.75	9,162.25	14,125.50	14,240.00	12,186.25	98,616.50
Panamá	87,332.83	113,185.18	72,006.92	106,307.99	144,210.17	122,389.32	190,293.73	171,085.16	198,017.63	205,358.00	117,352.50	168,880.50	1,696,419.93
Panamá Este	3,535.00	7,150.00	9,932.50	4,139.00	7,580.00	3,602.50	10,050.00	7,147.50	4,580.00	8,157.50	10,750.00	13,530.00	90,154.00
Panamá Oeste	10,957.50	3,530.00	15,845.00	6,675.00	10,410.00	7,202.50	10,163.50	9,740.00	13,655.00	8,277.50	7,430.00	19,760.50	123,646.50
Veraguas	5,427.50	5,560.50	6,932.00	10,311.00	4,922.00	9,032.00	9,339.00	6,800.00	5,846.50	11,935.00	13,222.50	17,932.50	107,260.50
TOTAL	139,000.63	165,303.23	142,930.59	160,780.17	185,263.22	184,690.11	270,539.03	235,314.16	294,668.13	289,955.50	202,030.00	290,085.50	2,560,560.27

Nota: Cifras no incluyen FEJUPEN

Fuente: ACODECO

Cabe destacar que para el último trimestre se refleja un incremento de cobros tanto en la Oficina Central como en Regionales, en comparación con el trimestre anterior.

Entre otros cobros podemos observar los correspondientes al Fondo de Jubilados y Pensionados (FEJUPEN) por Ley 6, cuyo siguiente cuadro muestra las cifras recaudadas, para el período comprendido de noviembre 2017 a octubre 2018.

RECAUDACIÓN DE MULTAS FEJUPEN, POR MES, SEGÚN REGIONAL, EN LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 -OCTUBRE- 2018

REGIONAL	AÑO												TOTAL		
	2017			2018											
	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT			
Bocas del Toro	100.00	100.00	100.00	0.00	450.00	150.00	50.00	300.00	100.00	200.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,550.00
Chiriquí	0.00	0.00	250.00	150.00	0.00	275.00	800.00	125.00	200.00	50.00	0.00	0.00	0.00	150.00	2,000.00
Coclé	200.00	0.00	375.00	350.00	0.00	250.00	450.00	350.00	575.00	400.00	150.00	150.00	150.00	150.00	3,250.00
Colón	0.00	150.00	300.00	0.00	200.00	200.00	400.00	50.00	300.00	500.00	0.00	200.00	200.00	200.00	2,300.00
Darién	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	625.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	625.00
Herrera	200.00	650.00	350.00	0.00	150.00	200.00	250.00	250.00	0.00	0.00	0.00	0.00	200.00	200.00	2,250.00
Los Santos	190.00	0.00	1,400.00	0.00	450.00	300.00	350.00	50.00	50.00	750.00	100.00	50.00	50.00	50.00	3,690.00
Panamá	4,130.00	3,825.00	3,750.00	1,850.00	2,500.00	1,150.00	4,500.00	3,742.50	7,150.00	5,750.00	8,000.00	7,775.00	7,775.00	54,122.50	
Panamá Este	75.00	0.00	0.00	50.00	50.00	50.00	150.00	450.00	0.00	50.00	50.00	300.00	300.00	1,225.00	
Panamá Oeste	400.00	100.00	750.00	400.00	100.00	150.00	650.00	150.00	500.00	0.00	0.00	700.00	700.00	3,900.00	
Veraguas	50.00	0.00	50.00	250.00	75.00	50.00	0.00	0.00	150.00	150.00	350.00	600.00	600.00	1,725.00	
TOTAL	5,345.00	4,825.00	7,325.00	3,050.00	3,975.00	2,775.00	7,600.00	5,467.50	9,650.00	7,850.00	8,650.00	10,125.00	10,125.00	76,637.50	

Fuente: ACODECO

2. DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO

La ejecución presupuestaria del período comprendido de noviembre 2017 a octubre 2018, representa un 78% de lo asignado. La ejecución presupuestaria refleja un leve incremento por la implementación del nuevo sistema ISTMO finalizando el año 2017, lo que nos obligó a suspender las operaciones administrativas por un periodo de dos meses en cuanto a la realización de pagos, adquisición de bienes y servicios (Órdenes de Compras) y actos públicos.

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

DETALLE	NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018	ASIGNACIÓN PRESUPUESTARIA OCTUBRE 2018	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	%	PAGOS
TOTAL	11,744,743.00	10,412,246.00	9,188,571.00	78.2	7,828,116.00
Funcionamiento	11,315,493.00	9,982,996.00	8,837,855.00	78.1	7,669,497.00
Servicios Personales	7,588,320.00	6,385,605.00	5,902,502.00	77.8	5,653,317.00
Servicios No Personales	2,754,729.00	2,629,947.00	2,267,236.00	82.3	1,581,558.00
Materiales y Suministros	521,554.00	526,554.00	405,699.00	77.8	279,837.00
Maquinaria y Equipo	154,033.00	154,033.00	146,262.00	100.0	72,850.00
Transferencia Corrientes	276,857.00	266,857.00	105,656.00	38.2	71,435.00
Otras Asignaciones Globales	20,000.00	20,000.00	10,500.00	52.5	10,500.00
Inversión	429,250.00	429,250.00	350,716.00	81.7	158,619.00

Fuente: ACODECO

Se mantiene el constante aumento de la inversión, este crecimiento se traduce a las constantes mejoras que se implementan para una mejor atención a los consumidores.

PRESUPUESTO DE INVERSIONES LEY Y NIVEL DE EJECUCIÓN

AÑOS: 2011 - 2018

AÑOS	PRESUPUESTO LEY	PRESUPUESTO MODIFICADO	PRESUPUESTO ASIGNADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	% EJECUCIÓN
2011	95,500.00	95,500.00	95,500.00	95,478.00	100.0
2012	21,000.00	21,000.00	21,000.00	19,815.00	94.4
2013	0.00	6,780.00	6,780.00	6,778.00	100.0
2014	14,300.00	14,300.00	14,300.00	12,057.00	84.0
2015	1,500,000.00	1,479,375.00	1,479,375.00	683,268.00	46.0
2016	250,000.00	250,000.00	250,000.00	235,905.00	94.0
2017	422,400.00	422,400.00	422,400.00	398,930.00	94.0
2018 (ene-oct)	429,250.00	429,250.00	429,250.00	350,716.00	81.0

Fuente: ACODECO

La ejecución presupuestaria mantiene los parámetros que nos estableció el Ministerio de Economía y Finanzas a través de la Ley No. 72 del 13 de noviembre de 2017, "Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la Vigencia fiscal 2018".

PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO LEY Y NIVEL DE EJECUCIÓN

AÑOS: 2011 - 2018

AÑOS	PRESUPUESTO LEY	PRESUPUESTO MODIFICADO	PRESUPUESTO ASIGNADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	%
2011	9,304,500.00	10,143,316.00	10,143,316.00	9,773,114.00	96.4
2012	10,214,200.00	10,108,322.00	10,108,322.00	9,804,465.00	97.0
2013	10,167,700.00	10,449,820.00	10,449,820.00	9,840,405.00	94.2
2014	10,597,300.00	9,859,256.00	8,859,319.00	7,344,785.00	90.0
2015	10,296,300.00	10,296,300.00	10,296,300.00	8,999,598.00	87.0
2016	10,755,600.00	10,755,600.00	10,755,600.00	9,741,806.00	90.0
2017	11,738,800.00	11,738,800.00	11,738,800.00	10,075,248.00	85.0
2018 (ene-oct)	11,220,640.00	11,220,640.00	9,982,996.00	8,837,855.00	88.0

Fuente: ACODECO

Desde la creación de la Autoridad de Protección al Consumidor se logró incrementar el presupuesto un 336%, o sea 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/11,220,640.00 y el de inversiones B/429,250.00

PRESUPUESTO LEY

AÑOS: 2006 - 2018 (ENERO - OCTUBRE)

AÑOS	PRESUPUESTO LEY	PRESUPUESTO MODIFICADO	PRESUPUESTO EJECUTADO
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	5,682,703.00
2017	12,161,200.00	12,161,200.00	10,474,178.00
2018 (ene-oct)	11,649,890.00	11,649,890.00	9,188,571.00

Fuente: ACODECO

3. DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Funciones Desempeñadas

- Análisis y elaboración de los Estados Financieros trimestralmente, que se preparan en el Departamento por año (marzo, junio, septiembre, diciembre) de cada año.
- 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 DE Banco Nacional de Panamá -BNP y Cuenta Única del Tesoro – CUT.
- Registro en el ISTMO de Reservas de Vigencia Expirada (previa autorización) si se requiere.
- Registro y Contabilización de Viáticos y Gastos.
- Registro y Contabilización de Viáticos Internacionales.
- Elaboración de cuadro en Excel de viáticos Nacionales e Internacionales para grupo de Transparencia.
- Registro en el ISTMO de Depósitos del Banco Nacional de Panamá y Cuenta Única del Tesoro, 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 Gestiones de Cobro (Cuentas Directas, Cuentas de Créditos de pagos parciales MIR7).
- Aprobación al Plan de Facturación en ISTMO de los Contratos de Arrendamiento de Alquiler de Locales de las Oficinas Regionales.
- Revisión, firma, registro financiero e impresión de comprobantes de diario 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 Transferencias Corrientes mensuales del Fondo de Planilla y Fondo General en el ISTMO previa confirmación Electrónica del MEF y Estado de Cuenta por Banca en Línea.
- Revisión de ficheros de planillas regulares por quincena (ACH y gastos de representación) y carga del mismo -devengado en ISTMO.
- Registro financiero del SIACAP- Fondo Complementario mensual en el ISTMO.
- Revisión y Firma de reintegros de ex- funcionarios quincenalmente.
- Registro de Notas Débito en ISTMO.
- Revisión y Firma de reembolsos de Caja Menuda
- Anulación y aprobación en sistema ISTMO de gastos, Viáticos, MIR7

LABORES REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018**

DETALLE	TOTAL
Gestiones de Cobro	1,520
Cajas Menudas	70
Contabilización de Gastos	1,836
Contabilización de Viáticos	1,160
TOTAL	4,586

Fuente: ACODECO

4. DEPARTAMENTO DE BIENES PATRIMONIALES

Departamento encargado de registrar, revisar, verificar y mantener actualizados a nivel de detalle los bienes patrimoniales muebles e inmuebles (propiedad, planta y equipo) y los bienes intangibles (aplicaciones Informáticas) en los inventario de la ACODECO, de manera que le permita a las autoridades el acceso a una información consolidada del monto, situación, valor y destino de los bienes patrimoniales de la institución.

En el periodo de noviembre de 2017 a octubre de 2018, se han recibido recepciones por adquisición de bienes (activos fijos y aplicaciones informáticas), por el monto de B/.521,933.72

DETALLE DE LA ADQUISICIÓN INSTITUCIONAL
PERÍODO: NOVIEMBRE DE 2017- OCTUBRE DE 2018

MES	BIENES NO DESPRECIABLES	EQUIPO DE TRANSPORTE	EQUIPO DE OFICINA	MAQUINARIA Y EQUIPO	MUEBLES Y ENSERES	LICENCIAS Y APLICACIONES
Noviembre	100.58	33,264.59		12,654.69	3,558.46	9,172.25
Diciembre	10,281.45			68,603.92	4,776.36	3,548.16
Enero	121.72		454.75		3,990.47	
Febrero	3,306.63		2,030.39		3,669.44	
Marzo		99,703.76		8,257.50	560.57	
Abril	293.77					
Mayo	311.1			353.1	996.63	
Junio	111.48	162,000.00	7,878.60	31,684.55		6,366.50
Julio	1,055.15		829.25	17,568.57	2,398.77	
Agosto	1,060.09			4,816.71	942.14	
Septiembre	908.43			726.43	3,289.58	
Octubre	1,790.10			7969.72	527.36	
TOTAL	19,340.50	294,968.35	11,192.99	152,635.19	24,709.78	19,086.91

Fuente: ACODECO

En este periodo se realizaron Donaciones de Bienes Activos Fijos, por valor en libro de B/.7,966.29. A instituciones sin fines de lucro.

176

Se realizaron inventarios en cada uno de los departamentos donde hemos implementado el cambio de placas a los bienes que no se encontraban en el sistema y los bienes que no tienen placa, con la finalidad de entregar los inventarios en nuestro sistema Rahman. Adicionalmente se entregó un cuadro en Excel con los cambios actualizados.

Con esta nueva implementación de los registros de los bienes, van estar actualizados en nuestro sistema y los próximos inventarios serán más exactos.

5. DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y PROVEEDURÍA

Las adquisiciones realizadas por el Departamento de Compras se fundamentan en el Texto Único Ley No. 22 de 27 de junio de 2006, que regula la contratación pública, ordenado por la Ley 61 de 2017 y el Decreto Ejecutivo No. 40 del 10 de abril de 2018. Reglamenta Ley 22 de 2006.

Se realizaron un total de 599 órdenes de compras de contrataciones de bienes y/o servicios, que corresponden al período del 1 de noviembre de 2017 al 31 de octubre de 2018.

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.

Adjuntamos Cuadro con las Contrataciones más sobresalientes y Cuadro de Arrendamientos de ACODECO.

ARRENDAMIENTOS DE LA ACODECO POR PROVEEDOR, SEGÚN REGIONAL

PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

REGIONAL	PROVEEDOR	MONTO (B./)	PERIODO DE CONTRATACIÓN
Sede Central, Panamá	Albarabí, S.A.	948,876.00	2018-2019
Colón	Plaza Milenio, S.A.	54,667.08	2016-2018
Los Santos	Cortinas, S.A.	22,363.00	2018-2019
Chitré, Herrera	Cerquín, S.A. Local N°2	20,126.64	2018-2019
Chitré, Herrera	Cerquín, S.A. Local N°4	23,298.24	2018-2019
Panamá Este	Hermanos Avila Inversiones, S.A.	20,544.00	2018-2019
El Crisol (Depósito), Panamá	Finanzas Torres, S.A.	101,474.01	2018-2019
Veraguas	Avícola Súper Pollo, S.A.	12,840.00	2018-2019
Darién	Edilma García de Tapia	15,216.72	2018-2019
Penonomé	La Sorpresa Mall	50,208.48	2017-2019
Chiriquí	Casa Universal, S.A.	37,698.24	2018-2019
Bocas del Toro	José Luis López Blanco	23,640.00	2018-2019
Panamá Norte	Villa Zaita Mall	54,035.76	2018-2019
Panamá Oeste	De Icaza Investment Corp.	38,920.00	2017-2019

Fuente: ACODECO

CONTRATACIONES Y COMPRAS SOBRESALIENTES

PERÍODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

DESCRIPCIÓN	MONTO (B./)
Adquisición e instalación de Sistemas de Redes	25,145.00
Bonos de navidad para funcionarios de Acodeco	54,469.25
Renovación del servicio de alquiler de frecuencia de radio a nivel nacional	8,902.40
Servicio de telefonía móvil voz y data	5,160.16
3 vehículos doble cabina motor diesel 4 X 4	99,703.76
Balanza analítica	5,927.70
Servicio de internet para la Acodeco y las Regionales	41,588.64
Programa Cuida Tu Bolsillo	18,000.00
Suscripción anual de licencia, soporte y equipo.	19,971.97
Radios portátiles digital	13,482.00
Masas de 20 kilogramos	32,100.00
Revista Vigilante	20,704.50
Renovación de pólizas de seguro de los vehículos de la institución	28,849.42
Actualización y optimización de los sistemas y plataforma de comunicación	48,999.58
Bonos de navidad para funcionarios de Acodeco	55,211.69
Suministro e instalación de estaciones de trabajo con divisiones	39,397.40
Estudio de satisfacción, conocimiento y percepción del consumidor	19,260.00
Desarrollo en el mejoramiento de integración de sistemas de quejas	38,459.97
Modulos para las regionales y la sede	9,951.00
Cuñas o menciones	48,827.53
Ejemplares de la Memoria 2018	8,560.00
Participación institucional de Acodeco en el Desfile de Las Mil Polleras	19,780.00
Computadoras de escritorio	19,785.58
Servicio para elaboración de Portables Para Ti en papel microperforado	9,130.31
Actualización de central telefonica	17,869.00
Licencias de antivirus	7,983.48
Productos promocionales	20,057.75

Fuente: ACODECO

6. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

El Departamento de Servicios Generales tiene como finalidad y objetivo dar el mantenimiento preventivo y correctivo a todos los departamentos para cumplir las necesidades de todos los funcionarios de la institución. Entre las actividades más importantes que se realizaron en el departamento de Servicios Generales, se listan las siguientes:

- Instalación y desinstalación de carpas en las diferentes actividades educativas e institucionales (Feria de salud, reciclaje entre otras).
- Montaje de la estructura metálica en diferentes actividades que se realizan en Atlapa.
- Apoyo a las Regionales (pintura en los stands de ACODECO en las ferias de Boquete, Azuero, Ocú y Soná).
- Remodelación, trabajos de gypsum y pintura en la Unidad de Transporte.
- Remodelación del departamento de Verificación.
- Se pintó en el departamento de Diprev.
- Se realizó limpieza de estacionamiento.
- Pintura y remodelación en Tesorería, Contabilidad y Presupuesto.
- Trabajo de pintura y cielo raso en la Regional de Panamá Norte.
- Se realizó mudanza, trabajo de pintura e instalación de letrero en la Regional de Panamá Oeste.
- Remodelación, trabajo de pintura, gypsum y cambio de puerta en Fiscalización.
- Se realizó trabajo de pintura en Recursos Humanos.
- Remodelación en gypsum y pintura de puerta en el departamento de Agente Económico Responsable.
- Trabajo de pintura en la oficina de la jefa de Secretaria General.
- Reparación del letrero y trabajo de pintura en la Regional de Herrera.
- Instalación de puerta en la Regional de Los Santos.
- Trabajo de pintura en la oficina del Lic. Yovani.
- Trabajo de pintura en atención al Consumidor y en la unidad de Seguridad.
- Se realizó mudanza, remodelación y trabajo de gypsum y pintura en la Regional de Coclé.
- Traslado de las cajas de las distintas oficinas al depósito del Crisol.
- Traslado de reciclaje a Ciudad del Saber.
- Mantenimientos de lámparas, interruptores y panel de Control de Seguridad.
- Supervisión de los mantenimientos de los aires acondicionados de las distintas oficinas de la institución.
- Limpieza total en el corral de los autos de la institución.
- Cambios de mobiliarios en la Sede Central.
- Se realizó limpieza profunda en la Sede Central.
- Pintura total en algunas oficinas de la Sede Central.
- Montaje de estructuras y toldas en las distintas ferias del país.



Cambio de sistema eléctrico



Modernización del sistema eléctrico y cambio de cableado Interno

7. UNIDAD DE TRANSPORTE

Esta unidad de transporte tiene la misión de velar por todos los vehículos que forman parte de la flota vehicular de ACODECO y de igual forma tiene la disposición de transportar diferentes funcionarios a nivel de la Sede Central, Regionales y Personal que vienen para la participación de eventos Nacionales como lo es el Foro Centroamericano entre otros.

Actualmente contamos con 88 vehículos que conforman la Flota Vehicular de ACODECO para poder cumplir a cabalidad todas las Misiones asignadas al Departamento de Transporte.

Se incorporaron tres nuevos vehículos Toyota Hilux, los cuales fueron asignados a las oficinas regionales, se les instaló chips de combustibles.

Se ha realizado el revisado vehicular 2018, de todos los vehículos de la flota de ACODECO, tanto en la sede, así como en las oficinas regionales, esto como preparativo para la renovación de las placas oficiales la cual se lleva a cabo en el mes de septiembre.

Se realizó con éxito la implementación del sistema de chips, para el abastecimiento de combustible de la flota de ACODECO, esto en reemplazo del sistema de tarjetas que se manejaba anteriormente.

Se han realizado charlas de capacitación sobre el uso de los chips de combustible en las diferentes oficinas regionales.

8. UNIDAD DE SEGURIDAD

En el periodo de noviembre 2017 a octubre 2018 en la Unidad de Seguridad podemos señalar lo siguiente:

Se brindó los servicios de protección y seguridad institucional, tanto a los directivos, personal y público que ingresa a las áreas de labores, así como a los bienes e instalaciones físicas de la institución.

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

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

Se orienta a las unidades del departamento a mantener informado a los consumidores y público en general cuando esto lo solicitan.



Unidad de Seguridad al Servicio de los Colaboradores y Visitante

9. DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

El Departamento de Archivo y Correspondencia se encarga de la distribución, traslado y entrega de documentos, tanto internamente como externa, la finalidad del departamento es dar respuesta a las solicitudes de las distintas unidades en la institución. Igualmente es el custodio de los documentos que se archivan de la Institución. Nuestra misión es lograr cada día el traslado, entrega de la documentación.

Actividades:

Traslado y custodia de documento

El objetivo de este departamento es mantener en orden los documentos bajo su custodia para dar respuesta a las necesidades que se requiera.

Estamos en constante revisión del material y que sus condiciones sean adecuadas para su manejo físico. Contamos con el depósito que está ubicado en residencial El Crisol, nos sirve de punto de recepción final de los documentos. Para el traslado de los documentos contamos con el apoyo del Departamento de Servicios Generales y Bienes Patrimoniales.



Documentos en custodia del Departamento de Archivo

Los traslados de cajas de documentos nos facilitan mantener espacios en las oficinas. Contamos con la nueva sección de digitalización donde un personal se encarga de digitalizar los documentos en especial los expedientes.

Mensajería externa

La mensajería externa se realiza según su solicitud, con el apoyo de la unidad de transporte, se entrega documentos a otras instituciones y agentes económicos.

Mensajería interna

Es nuestra misión diaria el traslado de documentos de las diferentes unidades. La solicitud es vía telefónica, se lleva un registro de llamadas donde se anota al funcionario que solicita, la hora, departamento y el personal que se asigna para realizar la mensajería.

El año 2018 hemos logrado ya establecer nuestra nueva sección para digitalizar todos los documentos que se requieran en la institución. La digitalización nos ayuda con la unidad de investigación, conciliación y decisiones de Quejas sobre todo por el manejo de expedientes, ya que son los encargados de esta documentación.

10. UNIDAD DE ALMACEN

La unidad de Almacén adscrita a la Dirección de Administración y Finanzas tiene como objetivo primordial recibir, almacenar y distribuir adecuadamente todos los bienes que adquiere la institución a nivel local y nacional para que posteriormente cada unidad administrativa, departamento o dirección, con 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 Auditoría Interna, en conjunto con el personal de esta unidad con el fin de mantener un estricto control de los bienes que entran y salen del Almacén.

11. UNIDAD DE REPRODUCCIÓN

Esta unidad es la encargada de brindar apoyo a los diferentes departamentos en la oficina central y las oficinas Regionales, en base a sus dos (2) principales funciones:

- Abastecer de toda la documentación y papelería impresa que se requiera a nivel institucional.
- Controlar y monitorear el funcionamiento eficiente de los equipos que la entidad posee, a nivel de la sede y oficinas regionales.

Entre las actividades que se realizan diariamente podemos mencionar: reproducción de formularios de índole administrativo y toda la papelería de volumen masivo para los procesos que se desarrollan en cada una de las áreas. También, la documentación representativa de la imagen corporativa institucional de forma externa (sobres, hojas membretadas, carátulas de informes entre otros).

Se efectúan tirajes de materiales de divulgación de aspectos relacionados de boletines informativos, calcomanías de los diferentes descuentos que se otorgan, basados en leyes en que nuestra entidad es verificadora de su cumplimiento, folletos informativos, volantes, tirajes de informes de presupuesto, tirajes de presentaciones de inducción interna y externa con sus respectivos certificado, se apoya en la reproducción de imágenes fotográficas y de divulgación de los diversos murales internos.

Debido a que el equipo que se posee mantiene programas especializados en diseño gráfico, se atienden solicitudes de arte para tarjetas de presentación, afiches, letreros, rótulos entre otros en que la Acodeco participa.

Se realizan encuadernados, empastados y plastificación de los materiales requeridos para los foros, conferencia, seminarios y eventos institucionales internos y externos.

Con relación a la administración y control de equipos, se efectúa el abastecimiento de tóner en la sede central. Además, se realizan los reportes de daños y se da seguimiento a los mismos, en cuanto al logro del funcionamiento eficiente de los equipos; esto a nivel de la sede y oficinas regionales.

ACTIVIDADES INTERNACIONALES

¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo



ACODECO RESUELVE

DESCARGA EL APP

DENUNCIA

www.acodeco.gob.pa

¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo



ACODECO RESUELVE

DESCARGA EL APP

DENUNCIA

VII. RESUMEN DE ACTIVIDADES INTERNACIONALES

OFICINA DE COOPERACIÓN TÉCNICA INTERNACIONAL

Durante el período de noviembre 2017 a octubre 2018, 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 (GTCC) del SELA y la UNCTAD, la Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos, entre otras entidades.

En este periodo, también se gestionaron instrumentos de coordinación 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 República Dominicana y sobre Defensa de la Competencia, con CONACOM de Paraguay. Panamá también traspasó la presidencia de CONCADECO a su homóloga en materia de Protección al Consumidor, Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR) de República Dominicana.

Del mismo modo, ACODECO, a través de su personal, expuso en eventos internacionales y participó de pasantías en agencias de países colegas en la materia de protección al consumidor, al tiempo que abrió sus puertas para la visita de funcionarias de PRO CONSUMIDOR de República Dominicana a nuestra entidad, donde tuvieron oportunidad de documentarse en relación con las labores del área operativa de la Dirección de Protección al Consumidor de esta entidad, principalmente en lo que respecta a la verificación de mercados, metrología y educación al consumidor.

A. MISIONES EN TEMAS DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Programa de formación especial en Práctica Forense en el Derecho de la Competencia, celebrado del 13 al 17 de noviembre de 2017, en Lima, Perú.



Los temas tratados durante el desarrollo del programa mencionado fueron los siguientes: El Dr. Germán Coloma, Economista de la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia de Argentina, desarrolló algunos conceptuales básicos acerca del Derecho de la Competencia. Algunas técnicas para investigaciones jurídicas y económicas (inspecciones, entre otras). Se explicó a los participantes indicadores cualitativos y cuantitativos en derecho de la competencia. En la sección de técnicas de investigación para la definición de mercados, se abordó el concepto de mercado relevante, algunas técnicas cuantitativas y cualitativas en la definición de mercado relevante. En la sección de técnicas de investigación económica para casos de cartelización y operación de concentración se desarrolla la explicación de estos conceptos y de usos de técnicas de investigación, por parte de la abogada Livia Diaz de Melo, de CADE - Brasil en casos de cartelización en Brasil. La exposición se circunscribió a la explicación de manera general del programa de Clemencia en Brasil, incluyendo los acuerdos de cesación de conducta (TCC) en los casos de carteles. Se explicó la mecánica de la realización de los testimonios como herramienta en la lucha contra los carteles y en casos de clemencia. El abogado Alberto Herrera, de la Comisión Nacional de Mercados y Competencia de España, desarrolló técnicas de investigación en casos de ese país. Explicó la jurisdicción española en investigaciones de colusión y en el estándar probatorio. El abogado Jesús Espinosa, del INDECOPI del Perú, expuso técnicas de investigación en casos de América Latina, para lo cual desarrolló el caso de Perú, el estándar probatorio y un caso práctico. El abogado Juan Luis Crucelegui, de UNCTAD, presentó un caso práctico de la Unión Europea por grupo para presentar una alternativa de solución en base a la legislación de competencia. También se desarrolló una sesión donde se explicó la metodología para la planificación y desarrollo de una sección de trabajo en el país de origen, que explique a los participantes parte de las materias que se abordaron en el Programa de formación especializada en Práctica Forense en el Derecho de la Competencia. Delegados: Abogada y Analista Económico.

Seminario Taller: “Derecho de Competencia y Desarrollo Económico: ¿Una sola fórmula para todos?”, celebrado en San Salvador, El Salvador, del 20 al 23 de noviembre de 2017.



Del 20 al 23 de noviembre, la Superintendencia de Competencia de El Salvador ofreció el seminario taller “Derecho de Competencia y Derecho Económico”, con el objetivo de determinar el rol de las Autoridades de Competencia en situaciones fuera del marco tradicional económico y jurídico, tales como, la economía informal y la dependencia económica, para fortalecer el rol institucional de las economías en desarrollo. Este seminario difundió investigaciones académicas y experiencias de agencias de competencia en la vinculación de las características propias de los países en desarrollo
www.acodeco.gob.pa

con el Derecho de Competencia y, a su vez, permitió a los participantes contribuir al diseño de políticas de competencia que coadyuven a los procesos de crecimiento y desarrollo. Algunos de los temas expuestos fueron: Características de las economías en desarrollo y sus implicaciones en la competencia; El impacto de la informalidad en la dinámica de competencia en los países en desarrollo; Adaptación del Derecho de Competencia al contexto brasileño y su aporte a las discusiones de los BRICS; Consideraciones no económicas en la aplicación del Derecho de Competencia: El interés público en la experiencia de Sudáfrica. Al finalizar cada jornada, se realizaron mesas de trabajos con el objetivo de recolectar insumos para la definición y aplicación de una ley de competencia adaptada para los países en desarrollo. Delegados: Administrador General y Abogado.

Taller de Conductas Unilaterales de la Red Internacional de Competencia, celebrado en Roma, Italia del 30 de noviembre y 1 de diciembre de 2017.



ACODECO participó en el taller sobre Conductas Unilaterales (ICN) organizado por la Autoridad Responsable de la Competencia y el Mercado Italiana (AGMC siglas en italiano). El evento se desarrolló a través de sesiones plenarias y múltiples sesiones de trabajo, en la primera plenaria la exposición versó en cómo hacer cumplir la ley de competencia en la era digital, con todos los retos que se tiene que superar sobre todo por lo complejo que puede resultar en un momento dado el alcance territorial, al igual que el manejo de grandes volúmenes de información, que se convierten en todo un reto para las autoridades de competencia. La segunda plenaria abordó lo referente a evaluar el poder de mercado de las plataformas, donde no necesariamente los conceptos tradicionales para evaluar la participación de mercado son los más efectivos, una plataforma puede en un momento dado tener una gran participación de mercado, pero un cambio en alguna de las condiciones del mismo, puede generar cambios estructurales importantes en el corto plazo, sobre todo porque los consumidores pueden acceder a las diferentes plataformas a muy bajo costo, algo que no se da en mercados tradicionales, donde la ubicación geográfica por ejemplo, juega un rol importante a la hora de tomar la decisión de consumo, y no es tan fácil cambiar de proveedor en un momento dado, por ejemplo. La tercera plenaria abordó el tema relacionado a la evaluación de acuerdos de paridad de precios, en atención a esquemas de trabajo y experiencias de cumplimientos. Delegados: Analista Económico y Director Nacional de Libre Competencia.

Participación en el XVI Foro Global Anual de Competencia de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), realizado en París, Francia, los días 7 y 8 de diciembre de 2017 y reunión preparatoria de la XVI reunión del Foro Latinoamericano y del Caribe de Competencia que organiza la OCDE y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Durante el primer día del foro se trataron los temas “La Competencia y la Democracia son simbióticas?”; “Perspectivas judiciales sobre el derecho de la competencia”, donde se trató las diversas dimensiones de la jurisdicción de la ley de competencia, El segundo día de foro se abordaron los temas “Superar la adversidad y alcanzar el éxito: Enfoque en agencias pequeñas y aquellas en economías en desarrollo”, basado en la encuesta distribuida por la OCDE entre los miembros del Foro Global, para determinar cuáles son los desafíos más difíciles que enfrentan las agencias de competencia y cómo lograron superarlos. La sesión 5 fue dedicada a la “Competencia en los mercados públicos”. En este último tema, se abordaron las oportunidades que tienen las agencias para promover un papel más amplio de la competencia en estos mercados, mediante el asesoramiento sobre el diseño y la regulación de este tipo de mercados. En este punto tuvo lugar el Examen por homólogos a Vietnam, el cual estuvo a cargo de Australia, Francia, Japón y Rumania, quienes al final hicieron sus recomendaciones al país examinado. Delegados: Administrador, Secretaria General, Jefe de la Oficina de Análisis y Estudios de Mercado.

Taller sobre Técnicas de Investigación de Concentración Económicas de la Red Internacional de Competencia, dado en la Ciudad de México, México, del 12 al 13 de diciembre de 2017.



ACODECO participó en el Taller sobre Técnicas de Investigación de Concentración Económicas del ICN, celebrado el 12 y 13 de diciembre en la Ciudad de México, México. El taller permitió a ACODECO conocer y analizar las diferentes herramientas y mecanismos de investigación utilizados por las agencias internacionales de competencia. Durante la primera parte del taller se efectuaron diferentes presentaciones y se planteó una concentración económica hipotética sobre el mercado de Bebidas Energéticas. Se enfatizó sobre la importancia de la planificación organizada en el momento de realizar investigaciones de concentraciones económicas, la existencia de varias posibles definiciones de la conducta, su alcance; así como aspectos claves, como la definición del mercado, si hay o no efectos anticompetitivos y barreras de entrada. Al finalizar la jornada, se concluyó con un marco analítico y se definió el mercado producto y geográfico de las partes fusionadas. Se analizaron posibles medidas correctivas o remedios que permiten mantener la competencia con los otros agentes económicos participantes, luego de la fusión; aspectos importantes para replicar en las verificaciones de concentraciones económicas que puedan analizar las diferentes agencias de competencia. Delegados: Analista Económico y Abogado.

II FORO COMPETENCIA Y REGULACIÓN SE-OCDE-UNAM “En búsqueda de la eficiencia de los mercados” celebrado en la Ciudad de México, del 9 al 10 de enero de 2018.



El II Foro de Competencia y Regulación, fue organizado por la Secretaría de Economía de México (SE), La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). En el foro se desarrollaron temas como, la buena gobernanza de los reguladores económicos, la cooperación regulatoria internacional, la reclamación de daños ante los tribunales como resultado de violaciones a las normas de competencia, el rol de la competencia en los procesos de elaboración de normas, las mejores prácticas regulatorias para facilitar la apertura de empresas y la aplicación de herramientas para exámenes de mercado. Entre otras cosas, se estableció que los reguladores económicos ayudan a garantizar el acceso y la calidad de los servicios públicos, facilitan la inversión en infraestructura y protegen el funcionamiento eficiente del mercado, desempeñan un papel crucial en el apoyo al crecimiento sostenible e inclusivo y la confianza en las instituciones públicas, la correcta gobernanza de los reguladores permite la coordinación entre éstos y las instituciones públicas para ejercer sus atribuciones y la transparencia y la rendición de cuentas fortalecen la confianza de sus acciones por parte de la sociedad. Delegado: Analista Económico.

189

Reunión Anual de la Red Internacional de Competencia, celebrada en la Ciudad de Nueva Delhi, del 17 al 23 marzo de 2018

Se participó en la Conferencia CUTS Internacional el 19 de marzo de 2018, que abordó el tema “Competencia y Desarrollo - ¿Cómo puede la política de competencia promover el crecimiento inclusivo?”, donde se destacó que las jurisdicciones en todo el mundo están promoviendo e implementando políticas que erigen barreras proteccionistas para promover el crecimiento y la inclusión. En esa ocasión se planteó que la política de competencia tiene un papel inherente y fundamental que desempeñar en el desarrollo y debe ser utilizado de manera óptima para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Durante el Foro Pre-ICN, de 20 de marzo de 2018, se analizaron los Temas Emergentes en la Política Antimonopolio Global y la Aplicación de la Ley. Se debatió en mesas redondas sobre: Temas candentes en la aplicación global de la legislación antimonopolio; Hacia una cultura de cumplimiento antimonopolio: estrategias comerciales para mejorar el cumplimiento y la defensa; Nuevas tendencias y técnicas de investigación en fusiones, carteles y conducta unilateral; Retos de la aplicación de las políticas antimonopolio en la India y más allá. En la Conferencia anual del International Competition Network (ICN), que se realizó del 21 al 23 de marzo de 2018 en Nueva Delhi, India, se debatió en mesas redondas, importantes temas, entre los cuales se encontraban los siguientes: Abogacía por los buenos tiempos, los malos tiempos o cualquier momento, en cuya sesión se habló de los temas relacionados con la promoción de la competencia, por considerarse que las agencias de competencia operan en el contexto político, económico y social y, por lo tanto, deben involucrarse con los gobiernos, las legislaturas y el público. La discusión reflejó que estos son tiempos desafiantes para la promoción de la competencia. Se discutieron dos desafíos clave, la Globalización y la Transformación Digital, donde se ha visto que los beneficios no se comparten por igual, lo que contribuye al aumento de la desigualdad y la pérdida de empleos. En segundo lugar, también se observó un fuerte aumento de la desconfianza hacia el gobierno y las empresas. En el tema “Defensa efectiva en el mundo digital”, se discutió cómo las agencias se comunican externamente a través de las redes sociales y sus sitios web y qué valor obtienen de su uso. Se hizo hincapié en que las agencias de competencia deberían llegar al público a través de varias herramientas de redes sociales como Twitter, Facebook, etc. pues esto les ayudará a crear una mejor compra pública. En el tema de la “Cooperación para la aplicación (Casos de fusión recientes)”, se discutió sobre “exención” en el contexto del intercambio de información, en particular, la relacionada con la información confidencial. Delegados: Director Nacional de Libre Competencia y Jefe de análisis y estudio del mercado.

Participación en el Grupo de Discusión llevado a cabo por la Red Internacional de Competencia (International Competition Network) el 10 de abril de 2018 y en la versión N° 66 de la Reunión Anual de Primavera de la Sección de Antimonopolio de la Asociación Americana de Abogados (ABA). Washington, D.C., del 11 al 13 de abril de 2018

190

Entre los aspectos más importantes de los temas tratados en la jornada podemos resaltar la discusión sobre los fundamentos de protección al consumidor: exposición presentada por miembros de los comités de protección al consumidor y de la seguridad y privacidad de la información. Pudimos aprender un poco sobre la ley de protección al consumidor de los Estados Unidos de América, incluyendo los fundamentos en cuanto a la publicidad engañosa, reclamos y denuncias por parte de los consumidores, la ley de publicidad, privacidad y protección de datos, la discusión sobre los fundamentos de Competencia: dictada por panelistas con gran experiencia en la práctica privada y gubernamental, logrando que los asistentes pudieran escuchar diversas opiniones sobre los fundamentos legales de las normas de antimonopolio, así como las sanciones civiles y penales como consecuencia de contravenciones a las normas de competencia, recalando la importancia de una competencia leal en todo tipo de empresas sin importar su tamaño ni la actividad comercial a la que se dedican. También se tuvo oportunidad de conocer sobre la protección al consumidor y competencia- tecnologías emergentes internacionales, a través de un debate fundamentado en el avance de los últimos años respecto al marco regulatorio de protección al consumidor y la privacidad y protección de datos de los consumidores, y también se discutió sobre la protección al consumidor durante el año 2017, jornada en la cual se presentó un resumen de los casos más relevantes en este tema, reclamos por publicaciones que prometían la cura de enfermedades como el cáncer, artritis, reumatismo, productos que afirmaban haber sido fabricados en los Estados Unidos de América y utilizaban “hecho en EUA” sin reunir los requerimientos; prácticas financieras engañosas resaltando el caso de la empresa “Venmo”, y aplicaciones (App) engañosas, entre otros

www.acodeco.gob.pa

aspectos. Delegadas: Jefa de Asesoría Legal y Abogada de Segunda Instancia.

Seminario Temático sobre política de competencia, el comercio y el desarrollo; examinar la experiencia práctica con los Acuerdos de la OMC existentes de la Organización Mundial del Comercio (OMC)”, celebrado del 12 al 14 de junio en Ginebra, Suiza.



La OMC realizó en Ginebra, Suiza el “Seminario Temático sobre política de competencia, el comercio y el desarrollo; examinar la experiencia práctica con los Acuerdos de la OMC existentes”, con la finalidad que los participantes tomaran conciencia del rol de la política de competencia en el comercio y desarrollo, familiarizar a los participantes con los elementos de la política de competencia en los acuerdos existentes de la OMC y las experiencias en el plano nacional e internacional. Además, facilitar el diálogo sobre problemas en la política de la competencia entre los miembros de la OMC. Entre otros, los siguientes temas fueron desarrollados:

La importancia de la política de competencia para el comercio y el desarrollo: pasado, presente y futuro.

La contratación pública, los principios de la competencia y desarrollo: el papel del Acuerdo de la OMC sobre Contratación Pública (ACP)

La cooperación internacional en el área de la política de defensa de la competencia.

Además, los participantes debatieron sobre los obstáculos que enfrentan sus agencias de competencia para combatir las prácticas restrictivas de la competencia y sobre el apoyo de organizaciones internacionales. Delegada: Abogada de la Dirección Nacional de Libre Competencia.

Congreso Internacional en Competencia “La Competencia en el Sector Portuario y su Impacto en el Mercado”, celebrado en Guayaquil, Ecuador, 27 al 28 de junio de 2018.

El evento tenía el fin de brindar y generar espacios de información, interacción y diálogo para los diferentes actores involucrados de este sector. Durante dos jornadas de ponencias, diferentes temáticas se abordaron en este evento que fue dirigido a la ciudadanía en general, profesionales y representantes del sector portuario, como también a estudiantes universitarios, docentes de áreas relacionadas y operadores económicos afines al tema: se analizó el modelo de gestión del sistema portuario ecuatoriano, las diferencias entre puertos públicos y privados, las posibles prácticas anticompetitivas dentro de este sector, además de los retos, oportunidades y desafíos de los puertos marítimos y las responsabilidades público-privadas que contempla la gestión aduanera. Nuestro delegado expuso sobre el tema: “Opinión sobre la decisión estatal de asegurar la participación de

un nuevo operador portuario de gestión de contenedores en el pacífico panameño, del año 2006". Delegado: Jefe del Departamento de Análisis y Estudio de Mercado.

Décima Sexta Reunión Anual del Foro Latinoamericano y del Caribe de Competencia (FLACC) y el Foro Iberoamericano de Competencia, realizados en Buenos Aires, Argentina del 18 al 20 de septiembre de 2018.



ACODECO participó en la Décima Sexta Reunión Anual del Foro Latinoamericano y del Caribe de Competencia (FLACC) y en el Foro Iberoamericano de Competencia, que fueron realizados en Buenos Aires, Argentina del 18 al 20 de septiembre de 2018, permitiendo ampliar los conocimientos y la importancia de la Economía Informal y la Política Industrial, y el tema de Clemencia, enfocados estos en observar los avances de las agencias de competencia sobre estos tópicos. El enfoque de la Economía Informal en América Latina y el Caribe, fue fundamental, contando con muestras de países en la región, cuyo porcentaje de economía informal superan el 59%, aspecto sensible para estas economías. Sin embargo, las perspectivas y enfoque de cada agencia de competencia sobre el dilema de la economía informal y la manera en la que se pueden formalizar. Ir de lo informal a lo formal, conlleva una serie de pasos, debido a que los problemas de informalidad conllevan un detonante autocrítico hacia el Estado por la poca capacidad de formalizarlos, de tener una carga impositiva que no les permite formalizarse, así como también el aspecto de baja productividad en el mercado informal. Otros críticos en el Foro, establecen que la informalidad, es un tema que se escapa o pueden escaparse del ramo de investigación de las agencias de competencia en cada país, ya que se investigan prácticas anticompetitivas, de empresas formales y/o carteles, aspecto que es ajeno de las empresas informales. También se analizó el rol de la competencia, dentro de la política industrial y promoción de la industria nacional, mediante la presentación de especialistas e investigadores de diferentes países, confrontando la realidad de una industria que requiere políticas de competencia, pero a su vez que sean entendidas sus aportes en el fortalecimientos y apoyo a lo producido localmente. Por otra parte, en el Foro Iberoamericano de Competencia, llevado a cabo el 20 de septiembre, se profundizó en el tema de los programas de Clemencia, mediante mesas de discusión, contando con las experiencias de las diferentes agencias de competencia y los aportes en sus mejoras que pueden servir de apoyo para las demás agencias de competencia y el poder implementarlos. Se enfatizó en las diferentes estrategias que utilizan los carteles, www.acodeco.gob.pa

para desviar la atención sobre su comportamiento y el paso positivo al poder implementar la Clemencia, permitiendo a la empresa que forma parte del cartel, brindar información, obteniendo una disminución o eliminación de su multa, siempre y cuando dicha información que suministren referente al cartel formado, sea contundente y eficaz, eliminando la conducta anticompetitiva. Delegado: Economista del Departamento de Análisis y Estudio de Mercado.

VIII Reunión Anual del Grupo de Trabajo sobre Comercio y Competencia de América Latina y El Caribe, Brasilia 10-11 octubre 2018.



En esta reunión se abordaron diferentes tópicos relacionados al transporte marítimo, entre los temas presentados estuvo un estudio relacionado a la competencia en el sector de servicios e infraestructura portuaria en América Latina y el Caribe, donde se analizó la competitividad portuaria, principalmente en la verificación de como diferentes países manejan aspectos de competencia, los puertos no pueden ser observados de manera separada, especialmente cuando el objeto de análisis es la competitividad, los puertos son un aparte efectiva de la cadena logística productiva, estos tienen que garantizar su conexión con otros puertos al igual que con otros sistemas de transporte, sin dejar a un lado la facilidad de acceso y la proximidad a centros productivos. En atención a esto, los temas de competencia son aún más relevantes, partiendo de la base que concentraciones en cualquier parte de la cadena logística pueden afectar directamente el sector portuario, ya sea generando un trato preferencial o limitando las opciones a usuarios en beneficios de otros, en ese sentido se hace relevante la regulación de la actividad portuaria para minimizar comportamientos oportunista, cuando así se requiera.

En otras sesiones se vio el tema de competitividad y gestión de puertos, al igual que temas relacionados a prácticas anticompetitivas donde varias son las restricciones a la competencia que pueden surgir en un momento dado, en atención a las características propias en cada puerto, elementos como la posición geográfica, la necesidad de equipos especializados, al igual que la capacidad instalada son algunos de los elementos que pueden jugar un rol importante, en la restricción de la competencia.

Otro de los estudios presentado fue el laborado por UNCTAD en lo relativo a los “Desafíos que enfrentan los países de América Latina y el Caribe en materia de competencia y regulación en el sector del transporte marítimo”; en éste estudio se menciona que más del 80% del comercio mundial de mercancías en volumen y más del 70% en valor, se transporta por mar y se manejan en puertos marítimos de todo el mundo, más de la mitad del comercio marítimo mundial se maneja en contenedores, lo que hace que el transporte marítimo sea clave para el comercio y el desarrollo

de los pueblos, el estudio abordó el marco regulatorio del sector transporte de línea y las cuestiones conexas de la competencia de manera general, haciendo énfasis en la estructura de los mercados y las últimas novedades con respecto a la competencia y la concentración en el sector, igualmente se analizaron las dificultades que enfrentan los países en desarrollo con sus posibles soluciones de políticas públicas para promover la competencia. Delegado: Economista del Departamento de Análisis y Estudios de Mercado.

FORO “ROL DE LA COMPETENCIA EN EL DESARROLLO ECONÓMICO”, BID, 23 y 24 de octubre de 2018. El Salvador.

Se participó en una reunión con funcionarios públicos de El Salvador, donde se examinó la importancia de la competencia, especialmente dentro del concepto de mejora regulatoria que viene impulsando ese país. Se hizo énfasis a la necesidad que se vea la relevancia de la política de competencia, dentro del espectro más amplio de las políticas públicas. Adicionalmente, se expuso en una sesión con dirigentes gremiales del sector privado, la importancia de impulsar algunas acciones como los Programas Corporativos de Conformidad, la necesidad de adecuación de la legislación panameña de competencia, y se hizo un recuento de los principales avances logrados en el año 2018 de ACODECO en temas de promoción y defensa de la competencia.

Durante el XII Foro Centroamericano de Competencia, se pasó revista al proyecto de reformas que impulsa ACODECO en materia de políticas de competencia, en particular explicando los esfuerzos que se realizan para procurar llevar una posición consensuada con el sector privado al Consejo de Gabinete. Se compartió la experiencia con el diseño y ejecución del Programa de Clemencia de la ACODECO, y cómo es vital que para el éxito de un programa de esta naturaleza, la inmunidad que se otorgue abarque también a posibles demandantes del sector privado. En cuanto al tema del avance en la negociación con el COMIECO de una posible norma regional en materia de competencia, se informó de los contenidos mínimos que según ACODECO se deben alcanzar, siendo éstos: 1) Autoridad supranacional, aunque sin definir plazos para esto; 2) facultad para investigar cárteles regionales; y 3) facultad para imponer sanciones. Delegado: Administrador General.

CONVENIOS INTERNACIONALES EN MATERIA DE LIBRE COMPETENCIA.

Firma del Acuerdo de Cooperación Técnica entre ACODECO representada por su Administrador y la Comisión Nacional de la Competencia CONACOM representada por el Presidente del Directorio Miguel Osmar Núñez Figueredo.



El de junio de 2018, dentro del marco de la Conferencia Anual del Programa COMPAL, celebrada en Santo Domingo, República Dominicana, se coordinó la Firma del Acuerdo de Cooperación Técnica entre CONACOM de Paraguay y la ACODECO de Panamá. El objetivo de la firma del acuerdo es: a) prácticas anticompetitivas cualquier conducta que pueda estar sujeta a sanciones u otras medidas correctivas de conformidad con la legislación en materia de protección de la competencia aplicada por las partes; b) Autoridad de competencia CONACOM Y ACODECO; c) Legislación en materia de protección de la competencia; d) Actos de aplicación de la ley, cualquier investigación o procedimiento con respecto a la legislación en materia de protección de la competencia que aplican.

B. MISIONES EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Taller de Mejores Prácticas de la Red de Agencias de Protección al Consumidor (ICPEN por sus siglas en Inglés) celebrado del 13 al 14 de noviembre de 2017, en Antalya, Turquía.

El Jefe de la Unidad de Análisis de Aumento de Costos de la Dirección Nacional de Libre Competencia, fue el funcionario designado para exponer la experiencia de Panamá en cuanto a economía colaborativa, dando a conocer los resultados de la ACODECO en un informe que se elaboró en agosto de 2016 bajo el título, “Economía Colaborativa en Empresas de Redes de Transporte Apoyadas en Aplicaciones de Móviles”. Además, se dieron a conocer los beneficios y retos de la economía colaborativa, así como también de la ley que legaliza el servicio de estas plataformas en Panamá, Decreto Ejecutivo No. 331 de 31 de octubre de 2017, que reglamenta el Servicio de Transporte de Lujo ofrecido a través de las tecnologías de la información y comunicaciones. Delegado: Analista Económico.



Reunión de Alto Nivel y Conferencia de la Red Internacional de Agencias de Protección al Consumidor (ICPEN, por sus siglas en inglés) celebradas en Estambul, Turquía del 11 al 13 de abril de 2018.



El día 11 de abril de 2018 tuvo lugar la apertura de la Reunión de Alto Nivel de la Red Internacional de Agencias de Protección al Consumidor (en adelante ICPEN) denominada “El Futuro de ICPEN”. Durante la jornada matutina tuvo lugar la primera sesión denominada “Sobre una visión de conjunto del trabajo de ICPEN”, donde se buscó valorar y medir el trabajo de ICPEN frente a la misión y visión establecidas durante la presidencia de Australia 2009/2010 con miras a la nueva presidencia de Zambia 2018/2019 y más allá, con el objetivo de emprender una revisión de la labor de ICPEN en el contexto de las declaraciones de misión/ visión de ICPEN. Se abordó el tema de la misión y funcionamiento del grupo directivo, consultas entre los miembros de ICPEN, ideas y propuestas para dicho funcionamiento. En la sesión Panamá, al igual que otros países, intervino para aconsejar a la futura Presidencia de Zambia, las mejores prácticas para lograr una gestión exitosa, siendo la razón por la cual Panamá fue convocada a dicha disertación, ya que nuestro país ocupó la presidencia de ICPEN en el año 2013. Al final de la jornada se continuó tratando el trabajo futuro de ICPEN, a través de una plenaria de retroalimentación para obtener una visión integral de las ideas de los miembros y establecer prioridades, se trató aspectos relativos a la membresía de ICPEN y su crecimiento, entre otros. Durante la Conferencia de ICPEN 2018, se desarrolló el tema “Los Principales Retos para la Protección al Consumidor en la Era Digital”. La primera sesión de ese día trató sobre la “Reventa de Tiquetes de eventos” y se buscó evaluar los desafíos de cumplimiento en el sector de venta de entradas secundarias. La segunda sesión se abordó el tema “Términos y condiciones de la Economía Digital”, la tercera sesión versó sobre “El Mercadeo a través de las Redes Sociales”. El segundo y último día de conferencia se abordó el tema “Mejores Estrategias para Consumidores Empoderados”, donde se desarrollaron aspectos como “Econsumer.gov y quejas transfronterizas”. En esta sesión, que era privada para los miembros y socios de ICPEN únicamente, se trató varios anuncios relacionados con el proyecto econsumer.gov que promoverán el trabajo de cumplimiento conjunto y la recopilación de información y se analizó el nuevo conjunto de datos de econsumer.gov. Se discutió sobre “Cooperación en la Aplicación de las leyes de Protección al Consumidor”, la “Reparación y cumplimiento para los Consumidores”, se realizó una “Sesión Corporativa de la Red”, donde se presentó la próxima presidencia de Zambia 2018-2019; se formalizó la candidatura de Colombia para para el período 2019-2020 y se hizo la presentación de resultados por parte de la Secretaría de ICPEN. La participación de Panamá en este evento, permitió concretar su membresía y activa participación en esta prestigiosa organización y www.acodeco.gob.pa

mantenerse al día de las últimas innovaciones en la lucha por los derechos de los consumidores a nivel mundial. Delegados: Administrador General, Jefa del Departamento de Cooperación Técnica Internacional y Jefe del Departamento de Defensoría de Oficio.

I Ronda de Unión Aduanera Centroamericana correspondiente al primer semestre 2018, celebrado en la Ciudad de Guatemala, República de Guatemala, del 18 al 22 de febrero de 2018.

ACODECO participó en los diferentes Comités de Normalización del País en la conformación de las normas y reglamentos técnicos que rigen los diferentes productos y actividades comerciales, y dentro de la integración de Panamá al bloque centroamericano, se realizó la revisión de los Reglamentos Técnicos Centroamericanos (RTCA) que serán adoptados por la región. Se concluyó con la revisión de los reglamentos técnicos RTCA 67.04.73:17 Leche Ultra Alta Temperatura (UAT o UHT), Matriz de los comentarios de la Consulta Pública Internacional del RTCA de Leche, RTCA 65.05.67.:13 Insumos Agrícolas, Ingrediente Activo Grado Técnico, Plaguicidas Químicos, Formulados, sustancias afines, coadyuvantes y vehículos físicos de uso agrícola. Requisitos para la elaboración de etiquetas y panfletos, matriz de los comentarios de la consulta pública internacional del RTCA de agroquímicos. La participación activa en la discusión de estas reglamentaciones, permite estar actualizados con las normativas que regirán en el país y en la región, las cuales como autoridad competente y sobre todo de protección al consumidor, nos toca fiscalizar en el mercado nacional. Delegados: Jefa y Sub-jefe del Departamento de Metrología.

Participación en el Cuarto Programa de Formación Especializada sobre Protección al Consumidor: “Mecanismos alternativos de resolución de conflictos de consumo” - Ciudad de Lima, República de Perú, del 22 al 27 de abril de 2018.



El curso de mecanismos alternos de resolución de conflictos de consumo tiene como finalidad dotar a los participantes de las diversas herramientas y conocimientos sobre este tema, tales como la negociación, la conciliación, la mediación y el arbitraje, para su aplicación en el trabajo diario de nuestra institución, en especial los departamentos, unidades y áreas que atienden y resuelven las quejas, ya que tenemos como objetivo resolver en forma rápida y oportuna los reclamos, preferiblemente de forma amigable y no someter al consumidor a un proceso. Durante la semana de seminario, también aprendimos los diferentes programas de México, Perú, Portugal y Naciones Unidas para realizar conciliaciones entre consumidores y proveedores, como lo son: Concilianet,

conciliaexpres, Sic Facilita, etc. Luego de la semana presencial, se realizaron sesenta horas virtuales, donde se realizó una réplica con colaboradores de la institución, exponiendo lo aprendido y analizando las alternativas que podríamos aplicar en Panamá, de acuerdo a la normativa vigente. Delegadas: Jefa de Decisión de Quejas y Asistente de la Dirección de Protección al Consumidor.

II Ronda de Unión Aduanera Centroamericana - Ciudad de San José, República de Costa Rica. Del 23 al 26 de abril de 2018.

ACODECO participa activamente en los diferentes Comités de Normalización del país, en la conformación de las normas y los reglamentos técnicos que rigen los diferentes productos y actividades comerciales. En este sentido y como parte de la integración de Panamá al bloque centroamericano, estamos realizando la revisión de los Reglamentos Técnicos Centroamericanos (RTCA) los cuales serán adoptados por la región. Durante esta sesión se atendieron los siguientes temas: RTCA 65.05.51:18 Medicamentos Veterinarios y Productos Afines. Requisitos de Registro Sanitario y Control; Revisión de la matriz de los comentarios de la Consulta Pública Internacional y del Texto del documento del RTCA Medicamentos Veterinarios y Productos Afines. Requisitos de Registro Sanitario y Control; RTCA 67.04.50:17 Alimentos. Criterios Microbiológicos para la Inocuidad de los Alimentos; Confección de la matriz de comentarios de la consulta pública internacional del RTCA 67.04.75 Productos Lácteos. Quesos Madurados. Especificaciones; Revisión final del RTCA 67.04.54.18 Alimentos y Bebidas procesados y Aditivos Alimentarios. Delegados: Jefa y Sub-jefe del Departamento de Metrología.

Cuadragésima Reunión Plenaria ISO/COPOLCO, celebrada en Bali, Indonesia, del 7 al 11 de mayo de 2018.

Panamá asiste a la Cuadragésima Reunión Plenaria de la ISO/COPOLCO (Organización de Estándar Internacional/Comité sobre Política de Consumo) como miembro permanente, en la cual se discuten y aprueban normas a nivel internacional, que luego adoptan los países. El tema en esta ocasión fue "Protección al Consumidor en Economía Digital". La ceremonia de apertura fue oficializada por el Prof. Dr. Ir. Bambang Prasetya, Jefe de Estandarización, Agencia de Indonesia, Sergio Mujica, Secretario General de ISO y Guillermo Zuncal, Presidente de ISO COPOLCO. En este evento se discutieron varias guías en las que destacamos, ISO/IEC Guía 76 (Desarrollo del servicio estandarizado) revisión de las guías ISO/IEC 14 (Información de compras en bienes y servicios ofrecidos a consumidores), ISO/IEC 41 (Empaque-Recomendaciones para atender las necesidades de los consumidores) ISO/PC 294 (Guía en la asignación de precio unitario) Grupos de Trabajo de estandarización de los servicios para los consumidores, Áreas importantes de trabajo (etiquetado Ético), Protección al Consumidor en un Mercado Global, Seguridad en los Productos (Enfocado hacia Productos de Infantes) Participación y Capacitación de los Consumidores. También se discutieron temas como desarrollo de interés para los consumidores en las áreas de Asia-Pacífico, África y Latinoamérica. Adicionalmente, se desarrolló la última revisión de la Guía ISO/IEC 41 Recomendaciones aprobadas de empaquete para atender las necesidades de los consumidores. Panamá es miembro permanente de la Guía, y la adoptará, previa consulta con el Ministerio de Comercio e Industria, Departamento de Normalización. En vista de ello, se desarrolló una reunión privada con Guillermo Zuncal, Presidente de ISO/COPOLCO. Se revisó también la Guía ISO/PC 294, Guía en Precio Unitario en la que Panamá también es miembro permanente. Esta Guía provee los principios y orientación en el diseño, desarrollo, implementación, mantenimiento y mejoras de un régimen flexible, receptivo, efectivo y medible para pequeños y grandes minoristas. Panamá tuvo una reunión privada con el Sr. John Furbank, ya que como país existe el interés de adoptarla. En las Guías ISO/IEC 14 y ISO/IEC 76, Panamá es miembro observador. Delegados: Personal del Departamento de Metrología.

Seminario sobre Administración Comercial e Industrial para Panamá-Beijing, República de China, del 8 al 31 de mayo 2018.

Se abordaron los temas “Introducción a la Construcción de “la Franja y la Ruta”, sobre el origen de la antigua Ruta de la Seda, “Rutas Paralelas de mar y tierra”, “Base de la Política de una sola China”, Los mayores objetivos de la Franja y Ruta para China, Relaciones entre China y Panamá, en la era de la globalización, la comunicación empresarial intercultural entre Panamá y China, China en la era de la globalización, Iniciativa de “Una Franja y Una Ruta” y América Latina, Relaciones entre China y Panamá, en el contexto de la “Iniciativa de Franja y Ruta”, Impacto del proyecto de expansión del Canal de Panamá en China, Desafíos que enfrentan las relaciones entre China y Panamá y Perspectivas para la cooperación entre China y Panamá. Delegado: Analista.

CUMBRE DEL CONSUMIDOR del G20 con el tema, “Por una protección al consumidor efectiva e inclusiva” celebrado en Buenos Aires, Argentina, del 14 al 17 de mayo 2018.

Este año la Cumbre de Protección al Consumidor del G20 tuvo como objetivo la discusión de estrategias efectivas en la protección al consumidor y la inclusión de los más vulnerables, con especial énfasis en el comercio electrónico. Más allá de esto, se hizo participé a países que no forman parte del G20, como reconocimiento a la necesidad de integración y brindar a los presidentes una visión general de situaciones.

La reunión contó con la presencia del Secretario de la OEA, quien reafirmó el interés y reconocimiento de la protección al consumidor, como parte fundamental en la defensa de los derechos humanos, en un continente con profundas desigualdades. Se hizo palpable la necesidad que se adopten leyes concretas que regulen y generen protección al consumidor, porque el mercado, en muchos casos, ha fallado. Se ofertan al público productos y servicios que no generan un nivel de protección adecuado para el consumidor, lo que deriva en situaciones de riesgo, que deben ser enfrentadas por las autoridades de manera conjunta y uniforme, ya que se han planteado innumerables ejemplos en los que empresas transnacionales adoptan estándares distintos de acuerdo con el país o su falta de legislación. Delegados: Administrador General, Asesora del Administrador y Director Nacional de Protección al Consumidor.

Taller Regional Técnico para Puntos de Contacto del CODEX- Ciudad de Asunción, República de Paraguay, del 23 al 26 de mayo 2018

ACODECO es miembro del Comité Nacional del CODEX, ocupando en el periodo del 2016-2018 la presidencia de dicho comité y, de igual forma, apoya en la logística de la organización del Comité a la Dirección General de Normas y Tecnología Industrial, quien funge como punto focal del Comité Codex de Panamá. La participación de ACODECO en este tipo de talleres facilita el acceso a los lineamientos que, en temas de alimentos, dicta el Codex Alimentarius. A través del taller se pudo conocer todas las características positivas con las que cuenta la página oficial del Codex Alimentarius, que deben ser manejadas por los Puntos de Contacto (PCC) de cada país, que son los encargados de canalizar toda la información relacionada con Codex en los diferentes países miembros. Esta página web permite hacer comentarios en línea a los documentos que se encuentren en debate y que requieran una posición por parte de los países miembros. Se conoció sobre los trabajos que está realizando la Organización Panamericana de la Salud (OPS) con relación a la resistencia antimicrobiana. Del mismo modo, se tuvo acceso a un estudio realizado por los miembros del Codex de Chile, relacionado al tema de la incidencia de la normativa Codex, en la normativa chilena. Delegados: Jefa y Sub-jefe del Departamento de Metrología.

Curso de Formación en control metrológico de productos pre-empacados, La Habana, República de Cuba, del 4 al 8 de junio de 2018.

En el curso sobre Buenas Prácticas Metrológicas para el Control de Productos Pre-empacados, se desarrollaron los siguientes temas:

1. Buenas prácticas en la verificación de productos pre empacados tanto en campo como en laboratorios de ensayo.
2. Revisión de la recomendación OIML R 79 “Requerimiento de Etiquetado para Pre empacados” (ejercicios teóricos/prácticos).
3. Revisión de la recomendación OIML R 87 “Cantidad de Productos en Pre empacados”, en peso y volumen (ejercicios teóricos/prácticos).
 - a. Determinación de Taras.
 - b. Determinación del Equipo Requerido.
 - c. Determinación de Densidad.
 - d. Determinación de Tolerancias.
 - e. Técnicas de Verificación de Masas en Medios Líquidos.
 - f. Técnicas de Verificación de Bebidas Carbonatadas.
4. Técnicas de Muestreo.

Delegada: Analista y técnica del Departamento de Metrología.

Taller de Seguridad de Productos de Consumo: riesgo, prevención y responsabilidad, del 5 al 6 de junio de 2018 y participación en la Cuarta Conferencia Anual del Programa COMPAL III, del 7 al 8 de junio de 2018, ambos eventos realizados en la Ciudad de Santo Domingo, República Dominicana.



El Taller de Seguridad de Productos de Consumo se llevó a cabo durante del 5 al 6 de junio y en el mismo se abordaron los siguientes temas: “La Identificación y Reducción de Riesgos y Peligros en Productos de Consumo”; “Identificación y Reducción de los Riesgos y Peligros en Productos de Consumo”; “La Red de Consumo Seguro y Salud y el Sistema de Alertas Rápidas”, “Aporte de la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA a las Agencias de Protección al Consumidor”; “Marco Legal para la Supervisión de Mercados”, “Adulteración y Falsificación de Alcohol”, “Acciones de Vigilancia a Nivel Mundial en contra de la Adulteración y Falsificación de Alcohol”; “Alerta no es igual a www.acodeco.gob.pa

Pánico”; “La Mejora de las Instituciones y Empresas Privadas frente a las Alertas”; “Proactividad de las Instituciones e Industrias ¿Es posible la autorregulación?; “Percepción de los consumidores ante un Recall, ¿Cómo manejarlo?”; “La Seguridad de Viviendas”; Panel sobre “Seguridad y Garantía de las Viviendas”, con la participación, entre otros, del Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia de Panamá (ACODECO); “Seguridad de Juguetes”; “Seguridad de Vehículos de Motor” y la “Acción de Entidades Internacionales en el Sector de Vehículos”.

La Conferencia Anual COMPAL III se llevó a cabo del 7 al 8 de junio de 2018, y contó con las palabras de apertura del Secretario General de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), Mukhisa Kituyi. Se abordaron temas como: “Impacto del Programa COMPAL”, moderado por oficial de la UNCTAD, varias delegaciones, incluyendo la de República Dominicana, Costa Rica, Nicaragua, Paraguay, Colombia y Panamá manifestaron lo valioso que ha sido el programa COMPAL durante toda su vigencia.

La sesión II se refirió al balance las actividades realizadas en 2017-2018. En este punto UNCTAD presentó el balance sobre el Estudio de Impacto de normas y decisiones de competencia y protección al consumidor sobre entidades públicas y privadas. En la sesión III sobre la Sostenibilidad del Programa COMPAL, se manifestó que, hasta el momento, no se han conseguido nuevos donantes ante la decisión de SECO de Suiza de no seguir aportando fondos al mismo. Se presentó una exposición sobre los planes para la realización del “VIII Foro Internacional sobre Protección al Consumidor” y la “VIII Reunión Anual Grupo de Trabajo sobre Comercio y Competencia, UNCTAD-SELA”. La presentación y adopción de conclusiones estuvo a cargo del jefe de Fortalecimiento de Capacidades y Servicios Asesoría, Políticas de Competencia y Protección al Consumidor, de la UNCTAD, a lo que siguió la firma por los presentes de la Declaración de Santo Domingo que tenía, entre otras, apoyar estos esfuerzos de consecución de nuevos donantes para el programa COMPAL. Delegados: Administrador, Jefa de Cooperación Técnica Internacional, Jefe de Estadística.

Convocatoria III Ronda de Unión Aduanera, Mesa de Normalización (RUACA) I Semestre 2018, celebrado en San José, Costa Rica del 25 al 29 de junio 2018.

201

ACODECO participa activamente en los diferentes Comités de Normalización del país, en la conformación de las normas y reglamentos técnicos que rigen los diferentes productos y actividades comerciales. Como parte de la integración de Panamá al bloque Centroamericano, se están revisando los Reglamentos Técnicos Centroamericanos (RTCA) que serán adoptados por la región. Durante esta sesión se atendieron temas como la revisión del RTCA de leche en polvo, concluyéndose con la misma, quedando pendiente de consulta pública y notificación a la OMC del citado reglamento; revisión del RTCA de queso madurados, concluyéndose la misma, en espera que se resuelva la solicitud de Panamá para incluir notas aclaratorias y elaborar la resolución de COMIECO. Del mismo modo se procedió a la revisión del RTCA de los Registros de Medicamentos, concluyéndose la misma, en espera de la consulta pública y notificación a la OMC del citado reglamento; al igual que con la revisión del RTCA de Aditivos, Etiquetado y Panfleto de Plaguicidas Agrícolas, Criterios Microbiológicos, deviniendo en estos dos últimos casos la necesidad de elaboración de resolución COMIECO. Delegados: Analistas Técnicos de Normas y Metrología.

Reunión CAC 41, Programa conjunto FAO / OMS Sobre normas alimentarias, Reunión de Codex (Roma, Italia) celebrada del 30 de junio al 7 de julio 2018.

En la 41 sesión de La Comisión del Codex Alimentarius, presidida por el Sr. Guilherme Antonio da Costa (Brasil) y con la participación de 121 estados miembros, se aprobaron, finalizaron, suspendieron

y se realizaron nuevas propuestas de normativas en materia de alimento, que representan la base de las normativas nacionales. De igual forma la Comisión confirmó al presidente Guilherme da Costa y a los vicepresidentes Purwiyatno Hariyadi (Indonesia), Mariam Eid (Líbano) y Steve Wearne (Reino Unido) para continuar guiando el organismo hasta la próxima sesión CAC42. Panamá, a través de su delegación, la cual estuvo constituida por el Ministerio de Salud, Autoridad de Seguridad de Alimentos y ACODECO, sostuvo reuniones con la delegación de los Estados Unidos de América por el tema de la reunión del Comité de Higiene de los Alimentos del Codex, que se celebrará en Panamá en noviembre de este año, y con el subdirector de la FAO para establecer relaciones más cercanas que fortalezcan el Comité Nacional. Igual que en las anteriores reuniones de la Comisión del Codex, se suspendieron trabajos de algunos comités, se aprobaron requisitos y se establecieron estrategias para continuar con labores de normalización alimentaria. Delegadas: Jefa Departamento de Metrología y Jefa el Departamento de Decisión de Quejas.

Pasantía sobre CONCILIANET Y CONCILIAEXPRESS en PROFECO. México, del 31 de julio al 2 de agosto 2018.



La pasantía se realizó en las oficinas de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en la ciudad de México. La capacitación inició en el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, donde se explicó el organigrama general de la PROFECO, que consta de cuatro subprocuradurías y una coordinación; sus sistemas operativos, marcos jurídicos y sus dependencias en el territorio mexicano que ascienden a 32 delegaciones para un mercado superior a los 130 millones de habitantes. La delegación panameña también tuvo la oportunidad de familiarizarse con las funciones de la Dirección General de Verificación y Vigilancia, su marco jurídico, ejes de verificación, comportamiento comercial, normas oficiales mexicanas, su seguridad, información comercial, eficiencia energética, térmica, prácticas comerciales, seguridad y retiros de productos, Metrología, esquema general de verificación en campo y Protocolos de verificación. Posteriormente, el área de Comunicación Social de PROFECO presentó a su equipo de trabajo en las áreas de atención a medios, revista del consumidor, redes sociales y el Centro de Atención de PROFECO. La capacitación continuó en Concilianet, donde se puede destacar el Teléfono del Consumidor, con más de 42 años de operaciones y Conciliaexpress, que son otras alternativas para promover acuerdos entre las partes. Se destacó que las quejas pueden interponerse desde el extranjero. La segunda fase de este intercambio de conocimientos se verificó en el Laboratorio de Calibración de Masas, cuya función es calibrar los instrumentos que utiliza la PROFECO, para verificar que en todo el territorio mexicano se presenten las medidas y pesos exactos. Delegados: Jefa del Departamento de Conciliación, Jefa del Departamento de Atención al Cliente, Abogado de Asesoría Legal y Periodista de Relaciones Públicas.

PASANTÍA EN LAS OFICINAS DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR DE LA REPÚBLICA DE CHILE (SERNAC). 4 y 5 de septiembre de 2018, Santiago de Chile.



El primer día de la visita de pasantía nos reunimos con el Director Nacional de SERNAC, su jefe de Gabinete, y personal jurídico y económico del SERNAC. En ese punto se presentó los ejes estratégicos de SERNAC y una visión general de las acciones de clase por daños causados por ilícitos anticompetitivos, con presentación de algunos casos llevados por la agencia Chilena en el pasado reciente, con éxito. ACODECO aportó información general sobre la gestión de la entidad, refiriéndose a la estructura orgánica de la entidad, e información relevante sobre su gestión y trayectoria. SERNAC presentó su tema sobre la gestión de SERNAC en materia de seguridad de productos, incluyendo los aspectos de los organismos con que se articula el SERNAC en el ámbito de la seguridad de los productos de consumo no alimenticios, la gestión de alertas de seguridad y el procedimiento de retiro de bienes defectuosos en Chile. Se abordó ampliamente el tema de las Acciones Colectivas: ¿Cómo se conforma una acción de clase? ¿Cómo se constata / demuestra el daño o perjuicio que sufrieron los consumidores al momento de iniciarse en una acción de clase?, los medios de prueba más utilizados por el SERNAC en una acción de clase/mediación, entre otros temas. El tema fue desarrollado por la jefa del área legal responsable de los litigios en procesos colectivos ante los Tribunales y también por la responsable en los casos de Mediación Colectiva, ambas con amplia trayectoria en dicha entidad. El segundo día de la visita, se le explicó a la delegación panameña sobre el cálculo de daños y el Proceso de cálculo en los casos colectivos. La explicación estuvo a cargo del Jefe de Gabinete de SERNAC. En este punto, se le hizo entrega a la delegación panameña, de leyes de protección al consumidor de SERNAC. La Dirección de Consumo de SERNAC expuso sobre el cálculo de compensaciones en el sector financiero, explicándose acerca del papel que juega esta unidad en cuanto a las reclamaciones en favor de los consumidores procesos colectivos para obtener un resarcimiento de los daños sufridos. El planteamiento de daños sufridos por los consumidores que se hace en la demanda, se basa en cálculos hechos con información pública y otra que se le solicita a las empresas y que dejan abierta la posibilidad que el tribunal aumente la cuantía a devolver si encuentra mérito para ello en el proceso. En la última etapa de la visita ACODECO expuso acerca de su Proceso de fiscalización, presentando las experiencias del área de Metrología y Verificación, en cuanto a verificación de infracciones. Del mismo modo, se presentó aspectos de la gestión de cálculo que realiza la Unidad de Análisis de Aumento de Costos de la Dirección Nacional de Libre Competencia. Delegados: Jefa de la Oficina de Cooperación Técnica Internacional, Jefa del Departamento de Investigación de la Competencia y Jefe del Departamento de Defensoría de Oficio de la entidad.

VIII FORO INTERNACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, organizado por el programa COMPAL de la UNCTAD (2 de octubre de 2018) y el **XII FORO IBEROAMERICANO DE AGENCIAS GUBERNAMENTALES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (FIAGC)** (3 y 4 de octubre de 2018), en la ciudad de Guadalajara, Jalisco, México.



El VIII Foro Internacional de Protección al Consumidor inició el martes 2 de Octubre de 2018 con la participación del Presidente del Comité de Finanzas del Consejo Regulador del Tequila y Presidente de la Cámara del Tequila, Teresa Moreira, Directora de Políticas de Competencia y Protección al Consumidor de la UNCTAD y Rogelio Cerda Pérez, Procurador Federal del Consumidor, de México. El evento contó con el desarrollo de los siguientes temas de interés: “La contribución de la protección del consumidor al consumo sostenible”; “La Protección de los usuarios de los servicios financieros”; “Protección de datos personales de los niños en línea”, la cual fue moderada por el Lic. Oscar García Cardoze, Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia de Panamá. La Sesión de clausura estuvo a cargo de la Jefa de Políticas de Competencia y Protección al Consumidor de la UNCTAD, Teresa Moreira.

El primer día del XII Foro Iberoamericano de agencias gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) de Guadalajara, Jalisco, México, se realizó el día miércoles 3 de octubre de 2018, con la participación de la mayoría de los países miembros del foro, entre los cuales figura Panamá. En primer lugar tuvo lugar la instalación del Foro y traspaso de Presidencia del FIAGC de parte de Argentina a México. En este punto Argentina propone a El Salvador como Presidente del FIAGC para el periodo 2020-2021 y a Portugal como presidente para el periodo siguiente, lo cual fue aceptado por unanimidad. Ambos países agradecieron sendas designaciones. Del mismo modo, se designó a Argentina para ser propuesto como presidencia de IGE en la ONU lo cual fue aceptado por todas las agencias del FIAGC por unanimidad. Argentina como presidente saliente del FIAGC presentó su Informe de Gestión de la Presidencia saliente, en seguimiento de los acuerdos de la “Declaración de Mendoza”: continuidad del Boletín del FIAGC, portal web. www.fiagc.org, Actividades y resultados de la “Cátedra FIAGC”, Reporte del Grupo de Trabajo sobre Pérdida y Desperdicio de Alimentos, y Reporte del Grupo de Trabajo sobre Modificación de los Estatutos del FIAGC. Posteriormente, los grupos de trabajo del FIAGC presentan sus resultados. En este punto, correspondió a los Organismos Internacionales de Interés para FIAGC, exponer sobre sus logros en este periodo, específicamente: UNCTAD, OCDE, OEA, FTC, G20, y Consumers International. El último día del XII Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), se establecieron las prioridades y agenda de trabajo para la Presidencia de México 2018-2019, con Adriana Ruíz Monroy, de PROFECO de México, como moderadora. Posteriormente, www.acodeco.gob.pa

los invitados especiales de Marruecos expusieron sobre el Examen inter pares de Protección al Consumidor de Marruecos de la que fueron objeto en el marco de la Reunión de Expertos de Derecho y Política de Protección al Consumidor de la UNCTAD 2018. Al compartir sobre esta experiencia, señalaron que los países examinadores fueron Bélgica, Portugal y Líbano. Señalaron que Marruecos tiene el 90% del territorio libre de plástico. Marruecos mencionó que apoyaría a Guatemala para ayudarlos a eliminar el plástico. Se les consulta entre otros temas, sobre los costos y operatividad del examen. Expertos: UNCTAD: Países a evaluar conjuntamente se escogieron entre UNCTAD y el país examinado. Solo les costó a Marruecos los boletos de avión y hotel a Ginebra. UNCTAD ha pagado todo. Los delegados de Marruecos señalaron que un país amigo financiará las recomendaciones. Finalmente tuvo lugar la revisión de la Declaración de Guadalajara, por todos los países participantes y la Firma del Acta del FIAGC de Guadalajara y la clausura de la XII Reunión del FIAGC a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor.

CURSO PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS. RESPUESTA ADMINISTRATIVA Y JUDICIAL, ORGANIZADA POR LA AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO (AECID). Ciudad de Montevideo, Uruguay. Del 1 al 5 de octubre de 2018.



Los temas tratados durante el desarrollo del curso fueron los siguientes: 1. Perspectiva del marco institucional, especial referencia a los Tribunales Internacionales. 2. Perspectiva del sistema de fuentes del derecho. 3. Los principios de relación entre el Derecho de la Unión Europea y los ordenamientos de los Estados miembros, cuyo importancia radicaba en el desenvolvimiento de la Unión Europea en el desarrollo de los países integrantes, que entre sus objetivos principales están la generación de empleo, crecimiento e inversión política comercial equilibrada y progresiva de justicia y derechos fundamentales. También se contó con la exposición del Dr. José Manuel Regadera Sáenz, quien expuso sobre: 1. Concepto de consumidor y sus diferentes especificidades. 2. Problemática de la aplicación en el ámbito civil de la jurisprudencia internacional. 3. Aplicación práctica en diferentes ámbitos de la contratación civil: especial referencia a los contratos bancarios. Cada uno de los países participantes expuso la situación de sus países desde el punto de vista administrativo como judicial. El día 3 de octubre de 2018, el Dr. Miguel Santos Gandarillas Martos, abordó: 1. Ámbito competencial Estatal y Autonómico en consumo y protección de los consumidores y usuarios. 2. Acciones de las Administraciones Públicas en los distintos ámbitos sectoriales. 3. Ejercicio de la potestad administrativa sancionadora en materia de consumo. Se estableció que la diferencia entre la vía judicial penal y la administrativa está en la tipificación del

delito. El efecto de la decisión se expande con una finalidad de prevención especial con relación al ente sancionador y general en relación al conglomerado de sujetos que puedan encontrarse en una situación análoga. El último día del evento, el Dr. Pablo Llanera Conde expuso sobre lo siguiente: 1. La fuerza vinculante de las Sentencias de los Tribunales Internacionales. 2. La protección penal de la marca y la estafa. 3. Delitos relativos al mercado y a los consumidores. La protección de la salud pública. Se señaló que la Corte Interamericana Penal puede imponer indemnizaciones y ordenar a los Estados miembros, determinadas actuaciones, cuyas sentencias se insertan en el sistema judicial. También se habló de la marca notoria y de los tipos de delitos penales en España. Delegados: Abogada del Departamento de Decisiones y Abogado del Departamento de Defensoría de Oficio.

Quinta Reunión Ordinaria Anual de la RCSS, Taller Internacional “La Seguridad de los Productos en los Mercados de las Américas y la Protección de los Consumidores. INDECOPI. Lima, Perú, 29, 30 y 31 de octubre de 2018.

Participación que contribuye al fortalecimiento de la capacidad institucional de ACODECO para la vigilancia del mercado en la seguridad de los productos de consumo, incluyendo la generación y difusión de alertas de seguridad nacionales y su comunicación al sistema de alerta regional, con un enfoque sistemático, interinstitucional e interdisciplinario. El taller constituyó una oportunidad para generar conciencia entre los actores relevantes sobre el impacto de la seguridad de los productos de consumo en el bienestar y la salud de las personas consumidoras, así como el desarrollo y competitividad de los países, en virtud de la homogeneidad y el lenguaje común que se está desarrollando a través de la Red Consumo Seguro y Salud de la OEA. Delegado: Sub Director Nacional de Protección al Consumidor.

CONVENIOS INTERNACIONALES Y DIRECTIVAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

206

Traspaso de la Presidencia Pro Témpore de CONCADECO de Panamá a República Dominicana, 8 de junio de 2018.



En el marco de la Conferencia Anual COMPAL III en República Dominicana, el 8 de junio de 2018, ACODECO de Panamá, representada por su Administrador, Oscar García Cardoze, hizo entrega del informe de su gestión del 29 de marzo de 2017- al 30 de abril de 2018 en Presidencia de Consejo www.acodeco.gob.pa

Centroamericano de Agencias de Protección al Consumidor (CONCADECO) a su homóloga en materia de protección al consumidor de República Dominicana, PROCONSUMIDOR, liderada por la Dra. Anina Del Castillo. Fueron testigos del traspaso de esta Presidencia las agencias de Protección al Consumidor de Guatemala, Costa Rica y El Salvador. Durante su presidencia Panamá, a través de ACODECO, logró incluir en su página web, la página web de CONCADECO y se elaboró un proyecto de modificaciones al Reglamento de Funcionamiento del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor CONCADECO.

Firma del Convenio de Cooperación en Materia de Política de Protección al Consumidor entre ACODECO representada por su Administrador y el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), representada por su Directora Anina del Castillo.



Dentro del marco del Taller de Seguridad de Productos de junio de 2018, en Santo Domingo, organizado por la OEA, tuvo lugar la firma del convenio entre agencias homólogas de República Dominicana y Panamá con el objetivo de a) promover la cooperación y coordinación entre las partes sobre los asuntos que sean materia de su competencia; b) desarrollar actividades de educación sobre los derechos de los consumidores de manera conjunta; c) intercambiar políticas institucionales, conocimientos, mejores prácticas y jurisprudencia.

207

MISIONES OFICIALES EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y OTROS

XXII Congreso Internacional del CLAD sobre la reforma del Estado y la Administración Pública, celebrado del 13 al 18 de noviembre de 2017.

El objetivo de la participación en el intercambio de experiencias, conocimiento de investigaciones, estudios y nuevas publicaciones en torno a las dimensiones de los procesos de rediseño del Estado, reconstrucción institucional y fortalecimiento de la capacidad de gerencia pública, tanto en Iberoamérica como en el resto del mundo. El congreso en su vigésima segunda versión, fue organizado por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). Comprendió conferencias plenarias, planes y presentaciones especiales de investigaciones y libros, con una duración de 32 horas académicas. Delegada: Subdirectora de la Dirección de Administración y Finanzas.

Curso de Capacitación en Atención al Cliente, celebrado en Buenos Aires del 15 al 17 de enero 2018.

El seminario tuvo como finalidad ofrecerles a los participantes un soporte teórico sobre los aspectos relacionados con la atención al cliente, para que incorporen de manera eficiente las buenas prácticas al momento de interactuar con los consumidores, mediante la implementación de varios mecanismos y estrategias con la simulación de actividades prácticas. De igual manera, se compartieron las experiencias vividas durante las jornadas laborales, resaltando la necesidad de incorporar técnicas o herramientas necesarias para mejorar la calidad de atención que se le brinda a los consumidores y el compromiso que se debe tener al momento de actuar disciplinadamente durante el manejo de situaciones difíciles. Delegadas: Personal de Atención al Cliente.

Seminario y Taller sobre metodología Administración de Procesos Empresariales y gestión de la transformación digital para organismos gubernamentales mediante tecnología INTEGRADOC, celebrado en Uruguay del 27 enero al 3 de febrero de 2017.

El objetivo del curso era conocer las diferentes metodologías BPM que existen en el mercado, las ventajas y beneficios que se obtienen con las herramientas en el sector gubernamental. Se verificaron los flujogramas existentes en la versión que mantenemos del programa IDEATI, los cuales podrán ser modificados a las nuevas versiones; costos de las nuevas licencias y cómo podríamos a través del sistema reorganizar las existentes. Se trabajó con casos reales de manera remota, con el fin de subsanar errores de la versión actual y determinar cómo se pueden solucionar con la nueva versión de tal manera y obtener mayor provecho para el flujo de los expedientes. Delegados: Jefe del Departamento de Investigación y Jefe de Informática.

CONGRESO INTERNACIONAL DE ABOGACÍA 2018 – 17 al 19 de octubre de 2018 - La Habana, Cuba.

PROGRAMA DE FORMACIÓN EN COMPUTACIÓN EN LA NUBE: LAS TECNOLOGÍAS Y HERRAMIENTAS APLICABLES. 22 al 27 de octubre de 2018, Ciudad de Barcelona, España.

CAPACITACIONES Y PASANTÍAS.

Charla sobre Comercio Electrónico en mayo 2018.

La Oficina de Cooperación Técnica Internacional organizó para el día 30 de mayo de 2018, una charla en materia de Comercio Electrónico, la cual estuvo a cargo del Lic. Luis Cedeño, funcionario de la Dirección Nacional de Comercio Electrónico del Ministerio de Comercio e Industrias. La presentación fue de mucho valor para los funcionarios de ACODECO, siendo este uno de los temas de mayor presencia en las agendas de eventos internacionales en materia de protección al consumidor ya que cada vez más consumidores utilizan las herramientas digitales para realizar sus decisiones de consumo, y hay que estar preparados para los desafíos que presente esta era en cuanto a la atención de casos.



PRO CONSUMIDOR realiza pasantía en procesos de protección al consumidor en ACODECO, en el mes de julio de 2018.

Las funcionarias del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR), de la República Dominicana Leidy De La Cruz y Rossana Colón, realizaron una pasantía del 17 al 20 de julio de 2018, en las instalaciones de la sede principal de ACODECO, con el fin de conocer los procesos y acciones que se desarrollan sobre el control de precios, verificación y metrología. Esta acción se da dentro del marco del convenio de cooperación bilateral firmado en junio de 2018 por el administrador Oscar García Cardoze y la directora ejecutiva del Pro Consumidor, Anina del Castillo. Para las distintas áreas involucradas en esta pasantía, fue un honor recibir a las colegas de República Dominicana, quienes a su vez retroalimentaron al personal de ACODECO sobre los distintos procesos que en materia de protección al consumidor se gestionan en su país por la agencia PRO CONSUMIDOR.



En la gráfica se muestra parte del personal que interactuó con las invitadas de PROCONSUMIDOR de República Dominicana, acompañando al Administrador General en la entrega de certificados de participación a las delegadas.