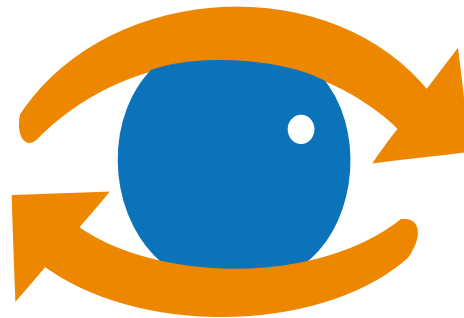


MEMORIA INSTITUCIONAL

2019



ACODECO
AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Panamá, 2 de enero de 2020

Honorable Diputado
MARCOS ENRIQUE CASTILLERO
Presidente
Asamblea Nacional
E. S. D.

Atendiendo a lo establecido en nuestra Constitución Política, presento a consideración de la Honorable Asamblea Nacional de Diputados el Informe Anual de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia ACODECO, correspondiente al período noviembre 2018 a octubre 2019.

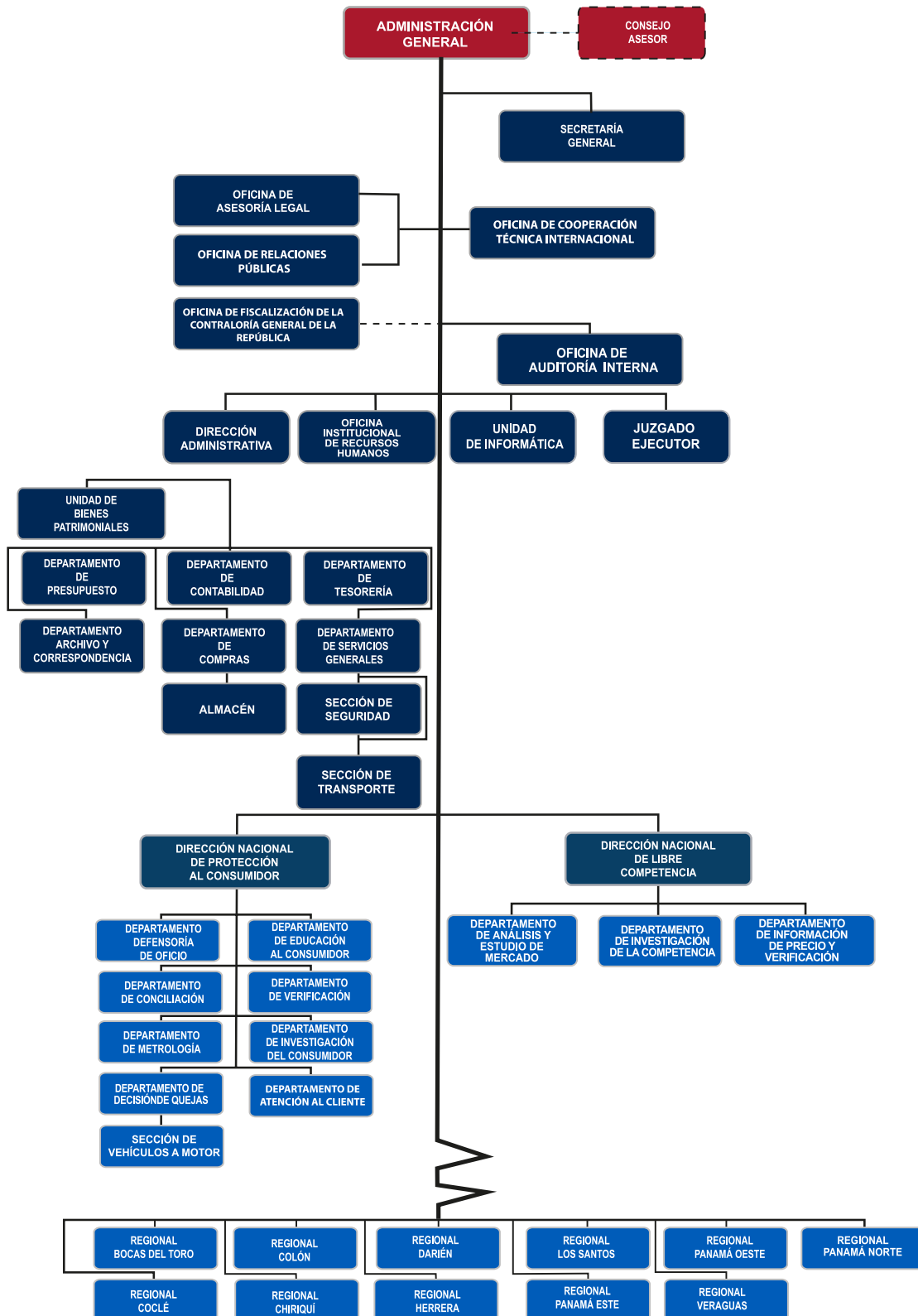
Me permito exponer en el presente informe de las principales actividades y logros que la ACODECO ha desarrollado en favor de los consumidores y la defensa de la competencia en nuestro país.

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

Atentamente;

JORGE QUINTERO QUIRÓS
Administrador General

ORGANIGRAMA





Excelentísimo Señor
Laurentino Cortizo Cohen
Presidente de la República



Jorge Quintero Quirós
Administrador General

MENSAJE DEL ADMINISTRADOR

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) se complace en presentar un resumen de la gestión realizada durante el período comprendido de noviembre 2018 a octubre 2019.

Como se podrá apreciar en el contenido de esta memoria, procuramos que nuestra gestión se caracterice por la transparencia, modernización y dinamización de los procesos, además del buen uso de las herramientas tecnológicas para educar y divulgar nuestras funciones, tanto en materia de protección al consumidor como en defensa de la libre competencia.

En ese sentido, durante este período la institución alcanzó logros importantes y de gran impacto para la población, entre los que podemos resaltar: la divulgación y ejecución de la Ley 1 de 2018, que promueve el uso de bolsas reutilizables; el apoyo al Gobierno Central para la liberación de productos de la Canasta Básica Familiar del control de precio y el monitoreo constante de los mismo; la estrecha colaboración con el Ministerio de Salud para la implementación de la canasta básica de medicamentos ampliada, logrando que se genere competencia y un mejor precio al consumidor; la firma de varios convenios de colaboración con entidades como: la Asociación Panameña de Crédito (APC Buró, S.A.) y el Registro Público de Panamá que permitirá a la institución implementar una mejor gestión en beneficio de los consumidores; la creación de un WhatsApp Institucional para la presentación de forma directa de las denuncias de todo tipo y el proyecto insignia de este período que fue la primera Liga Colegial de Consumo "LCC", cuyo objetivo fue impactar en la educación a los jóvenes sobre el consumo responsable y saludable.

Esperando que el trabajo que estamos realizando llene las expectativas de los consumidores y sea motivo de satisfacción para el valioso recurso humano que conforma ACODECO, tanto en la sede central como en las once (11) regionales a nivel nacional, y así seguir trabajando con la misma motivación y empeño que ha colocado a esta entidad en un sitio importante para la población.



GRUPO DE DIRECTORES

JORGE QUINTERO QUIRÓS
Administrador General

OSVALDO ESPINO
Secretario General

MARCO A. CARRIZO C.
Director Nacional de Libre Competencia

ELÍAS ELÍAS CABRERA
Director Nacional de Protección al Consumidor

LIESL BARAHONA
Directora Administrativa

MELVA ESTRADA
Jefa de Recursos Humanos

ALIMSUL SEGUNDO
Asesora Legal

JUAN MAGALLÓN
Coordinador de Relaciones Públicas

FRANCISCO AZCARRAGA
Coordinador del Departamento de Educación

AURA AROSEMENA
Juez Ejecutor

MELISSA DE SICILIA
Jefa de Auditoría Interna



COMITÉ DE EDICIÓN DE LA MEMORIA DE ACODECO 2019

OSVALDO ESPINO

Edición y Coordinación
Secretario General

LOYRA CARRACEDO

Edición y Coordinación

EDWIN RODRÍGUEZ

Jefe de la Unidad de Estadística

DAVID VASQUEZ

Asistente de Estadística

YAJAIRA PINZÓN

Edición Gráfica

JOSÉ LASSO

Edición Gráfica

MISIÓN

Velar por el bienestar del consumidor mediante el fortalecimiento de una economía de libre mercado, promoviendo un comportamiento competitivo de los agentes económicos, protegiendo y asegurando los derechos de los consumidores, y creando conciencia en el ejercicio de sus deberes a través de la educación.

VISIÓN

Ser una Institución reconocida nacional e internacionalmente en la promoción de mercados libres que beneficien a los consumidores, con apego a los valores de transparencia, eficiencia y equidad en la relación de consumo.

OBJETIVO

El objetivo fundamental es “proteger y asegurar los Derechos del Consumidor y el proceso de libre competencia económica y la libre concurrencia, erradicando las prácticas monopolísticas y otras restricciones en el funcionamiento eficiente de los mercados de bienes y servicios para preservar el interés supremo del consumidor”.

CONTENIDO

I. INFORME DEL DESPACHO SUPERIOR	1
A. Transparencia Institucional.....	1
B. Convenios Interinstitucionales.....	3
C. Tramitación de Expedientes de Segunda Instancia.....	5
II. LOGROS ESPECIALES	13
A. Divulgación y ejecución de la Ley 1 de 2018, que promueve el uso de bolsas reutilizables.....	13
B. Monitoreo de precios de consumidor de 8 de productos eliminados de la lista de control de precios de la canasta básica familia.....	13
C. Ampliación de Canasta Básica de Medicamentos a 153 productos para promover la competencia de las compañías farmacéuticas, logrando con esto mejor precio al consumidor.....	14
D. Implementación de Whatsapp Institucional 6330-3333 para la presentación de denuncias anónimas	15
E. Borrador de Contrato marco con Inmobiliarias para evitar contratos leoninos y abusivos.....	15
F. Creación de Liga Colegial de Consumo "LCC" para educar adolescentes graduandos, en consumo responsable y saludable.....	17
III. DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	21
A. Departamento de Atención Al Cliente.....	26
B. Programa de Agente Económico Responsable (AER.....	29
C. Departamento de Educación al Consumidor.....	37
D. Departamento de Verificación	37
E. Departamento de Metrología	43
F. Departamento de Defensoría de Oficio.....	58
G. Departamento de Investigación al Consumidor.....	56
H. Departamento de Conciliación	58
I. Veracidad de la Publicidad	61
J. Decisión de Quejas Sobre Vehículos a Motor.....	66
K. Departamento de Decisión de Quejas.....	69
IV. COORDINACIÓN DE REGIONALES.....	75
A. Regional de Bocas del Toro	77
B. Regional de Chiriquí.....	79
C. Regional de Veraguas.....	81
D. Regional de Herrera.....	83
E. Regional de Los Santos	85
F. Regional de Coclé.....	87
G. Regional de Panamá Oeste	88
H. Regional Panamá Este	89
I. Regional de Panamá Norte.....	90
J. Regional de Colón	93
K. Regional de Darién.....	93

V. DIRECCIÓN NACIONAL DE LIBRE COMPETENCIA (DNLC)	97
A. Departamento de Investigación de La Competencia y Departamento de Análisis y Estudios de Mercado.....	102
B. Sanciones Administrativas por la comisión de Acciones Administrativas por la Comisión de Prácticas Casos Judiciales	112
C. Procesos Judiciales.....	103
D. Concentraciones Económicas	108
E. Promoción de la Competencia.....	111
F. Conmemoración del Día Nacional de la Libre Competencia.....	111
G. Boletín de Libre Competencia.....	112
H. Teleconferencia, Reunión, Convenio, Conferencia y Seminarios	113
I. Resumen de Análisis Financiero	115
J. Unidad de Análisis de Aumento de Costos	116
K. Departamento de Información de Precios y Verificación.....	119
VI. OFICINA ADMINISTRATIVAS	151
A. Acciones Delegadas por el Administrador.....	152
B. Resoluciones de Asignación de Fondos a las Asociaciones de Consumidores para la Ejecución de Proyectos Educativos.....	152
C. Participación de Asesoría Legal en los Medios de Comunicación.....	153
D. Participación de Asesoría Legal en la Sanción por Parte de la Asamblea Legislativa sobre el Proyecto de Ley 150 "Que Protege al Consumidor y le Brinda Garantía de Cobertura, a Través de Empresas Automotriz"	153
E. Celebración del Día del Abogado.....	153
F. Estadísticas de Gestión Diaria.....	154
VI. ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	133
A. Secretaría General	133
B. Asesoría Legal	134
C. Juzgado Ejecutor.....	141
D. Auditoría Interna.....	143
E. Dirección Administración y Finanzas.....	145
F. Oficina Institucional de Recursos Humanos	153
G. Unidad de Informática.....	158
H. Oficina Institucional de Relaciones Públicas	162
VII. ACTIVIDADES INTERNACIONALES	175
A. Misiones en Temáticas de Competencia.....	175
B. Misiones en Materia de Protección al Consumidor.....	181
C. Misiones Oficiales en Área Administrativa.....	186

INFORME DEL DESPACHO SUPERIOR



REPÚBLICA DE PANAMÁ
— GOBIERNO NACIONAL —

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR Y DEFENSA
DE LA COMPETENCIA

I. INFORME DEL DESPACHO SUPERIOR

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia cuenta con una nueva administración a partir del 1 de julio de 2019, el compromiso del Administrador General será modernizar y dinamizar la Institución, así sostener la confianza en el proceso de quejas ante la ACODECO. Por supuesto que educar tanto al consumidor como a los agentes económicos y mejorar la Relación de Consumo, que es una de nuestra tarea principal, ello redundará en una mejor economía para el país. Se hará nivelando las relaciones de consumo y haciendo cumplir las reglas del juego a todos los actores de la misma. Fortalecer la Libre Competencia con la certeza de castigo de quienes no la practican, este será otro de nuestros mayores retos.

Seremos facilitadores de una administración institucional que garantice que todos los recursos se utilicen de forma transparente y eficiente para maximizar la atención a los consumidores que requieren de nuestros servicios en todo el país "Nuestro reto es modernizar la institución, digitalizar los procesos para que sea mucho más fácil que el consumidor ponga su queja".

A continuación, presentamos el informe de gestión de las labores realizadas de noviembre 2018 a octubre 2019.

A. Transparencia Institucional

A continuación, presentamos 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.

- **Coordinaciones con la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI)**

El día 4 de septiembre de 2019 el Administrador General de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia Licenciado Jorge Quintero Quirós y la Directora General de Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI) Licenciada Elsa Fernández mantuvieron una reunión en las oficinas de ANTAI, en busca de continuar nuestro compromiso y objetivo en miras de fortalecer los datos abiertos y la transparencia para lograr un 100 % en nuestra gestión, porque es uno de nuestros deberes con la ciudadanía.



• Oficiales de Información reciben capacitación

El día 25 de septiembre y el 4 de octubre del 2019, oficiales de información de la ACODECO participaron del seminario y capacitación para Oficiales de Información organizado y convocado por la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI). En estas actividades se trataron temas de interés con el objetivo de que las instituciones cumplan con la Ley de Transparencia y los parámetros de la política de Datos Abiertos. Se brindó a los participantes información importante para que las instituciones pongan en práctica con el fin de cumplir con la ciudadanía y la transparencia institucional.



Con el objetivo de mantenernos actualizados y garantizar el cumplimiento de los temas de Transparencia institucional, la ACODECO como institución responsable y comprometida con la Transparencia y la ciudadanía, se mantiene gestionando con la de Autoridad de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI) capacitaciones en temas de Transparencia de los sitios web y Datos Abiertos. Así como también mantiene activo un grupo de trabajo con la finalidad de dar cumplimiento a las políticas de transparencia.



• 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 noviembre 2018 al último monitoreo publicado en su página web al momento de esta redacción correspondiente a octubre 2019 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 hasta la fecha, en relación con la gestión de esta entidad.

Solicitudes de Información tramitadas de noviembre de 2018 a octubre de 2019

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TRAMITADAS POR MES

SEDE CENTRAL

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

MES	Nº DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS	NO ADMITIDAS	RESUELTAS	EN TRÁMITE
Noviembre	1	0	0	0
Diciembre	2	0	2	0
Enero	2	0	2	0
Febrero	3	0	3	0
Marzo	1	0	1	0
Abril	2	0	2	0
Mayo	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0
Julio	0	0	0	0
Agosto	9	0	9	0
Septiembre	14	0	14	0
Octubre	32	0	26	6
TOTAL	66	0	59	6

Fuente: Oficina de Cooperación Técnica Internacional

Durante los meses de noviembre 2018 a octubre de 2019, se recibieron un total sesenta y seis (66) solicitudes de información, de las cuales cincuenta y nueve (59) fueron resueltas, seis (6) se encuentran en trámite al momento de esta redacción y ninguna como no admitida.

B. Convenios Interinstitucionales

- Convenio de APC Buró, S.A. y La ACODECO para agilizar la tramitación de reclamos sobre violaciones relacionadas con el historial de crédito



Como parte del plan de mejoras continuas de procesos y con miras a lograr mayor eficiencia en

la tramitación de quejas de los consumidores, se ha implementado con la Asociación Panameña de Crédito (APC Buró, S.A.) una plataforma de consulta electrónica del historial de crédito de los consumidores o clientes que han presentado ante la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) quejas, por inconformidad con la información reportada a la base de datos, sobre su comportamiento crediticio.

Con esta herramienta de comunicación las peticiones que conforme la ley 24 de 2002, debe realizar la ACODECO a la APC Buró, se realizarán electrónicamente, lo que generará un ahorro de tiempo y de costos administrativos. A su vez, y por el mismo medio, la APC Buró suministrará la respuesta a la petición, para lo cual cuenta conforme la Ley con plazo de 3 días hábiles.

Ambos administradores se comprometieron a adelantar acciones que contribuyan con la implementación de estrategias de gobierno electrónico, a fin aumentar la eficiencia y efectividad de la gestión encomendada por la ley.

- **Convenio de cooperación interinstitucional, capacitación y asistencia técnica, entre el Director General del Registro Público de Panamá y el Administrador General de ACODECO**



Mediante la firma de un convenio de cooperación interinstitucional, capacitación y asistencia técnica, entre el Director General del Registro Público de Panamá, Bayardo Ortega Carrillo y el Administrador General de La ACODECO, Jorge Quintero Quirós, que pone a disposición de la Autoridad un acceso vía web que les permitirá a los funcionarios debidamente acreditados, realizar consultas de la información registral y solicitudes de certificados de oficios.

Este convenio es muy importante porque agiliza la información de los agentes económicos al recibir los datos con una herramienta tecnológica. De esta manera, a ACODECO cumplirá eficientemente en el ejercicio de sus funciones y las diligencias de certificación de práctica cotidiana desde sus oficinas.

El convenio establece que la ACODECO solicitará certificaciones oficiales relacionadas con

las inscripciones de sociedades anónimas, conformación de juntas directivas y representantes legales de sociedades y fundaciones de interés privado, poderes inscritos, agentes residentes, certificaciones de fideicomisos y certificaciones sobre bienes registrados a nombre de personas naturales o jurídicas y cualquier otra información registral que reposa en su base de datos.

Cabe destacar que la ACODECO se compromete a adoptar una política de confidencialidad de esta información, de acuerdo con los ordenamientos jurídicos vigentes. El convenio tiene una vigencia de cinco años y entrará a regir a partir de su fecha de refrendo por la Contraloría General de la República.

C. Tramitación de Expedientes de Segunda Instancia

El Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, conoce en el Departamento de Segunda Instancia, 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 expuestos, los montos de multas impuestas, clasificándolas por materia, Ley 45 de 2007, control de precios, Decisión de Quejas, Agente Económico Responsable, (AER), Ley 24 del 2002 (Ley de Historial de Crédito), Ley 6 de 1987 (Ley de jubilados), Departamento de Decisión de Vehículos, Metrología y Publicidad, haciendo un total de 2021 expedientes para el período de análisis con un total de multas impuestas por la suma de B/. 1, 115,278.00.

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 descrito demuestra el interés que tiene la presente administración de dar a conocer los datos estadísticos generados en el departamento de Segunda Instancia, con el objetivo de hacer evidente a la ciudadanía el compromiso permanente que existe, en mejorar los tiempos y rendimientos institucional, en beneficio de todos los consumidores a nivel nacional.

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

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

TIPO DE LEY	EXPEDIENTES	MULTA (B./.)
Ley 45 de 2007 (Actas)	1,247	659,325.00
Control de Precios	137	23,897.00
Decisión de Vehículos	17	8,597.00
Decisión de Quejas	92	27,589.00
Agente Económico Responsable (AER)	16	1,458.00
Ley 24 de 2002 (Historial de Crédito)	62	68,723.00
Ley 6 de 1987(Jubilados, pensionados y tercera edad)	47	19,547.00
Publicidad	452	157,849.00
Metrología	487	148,293.00
TOTAL	2,557	1,115,278.00

Fuente: ADMINISTRACIÓN GENERAL

GRÁFICO DE EXPEDIENTES POR LEYES

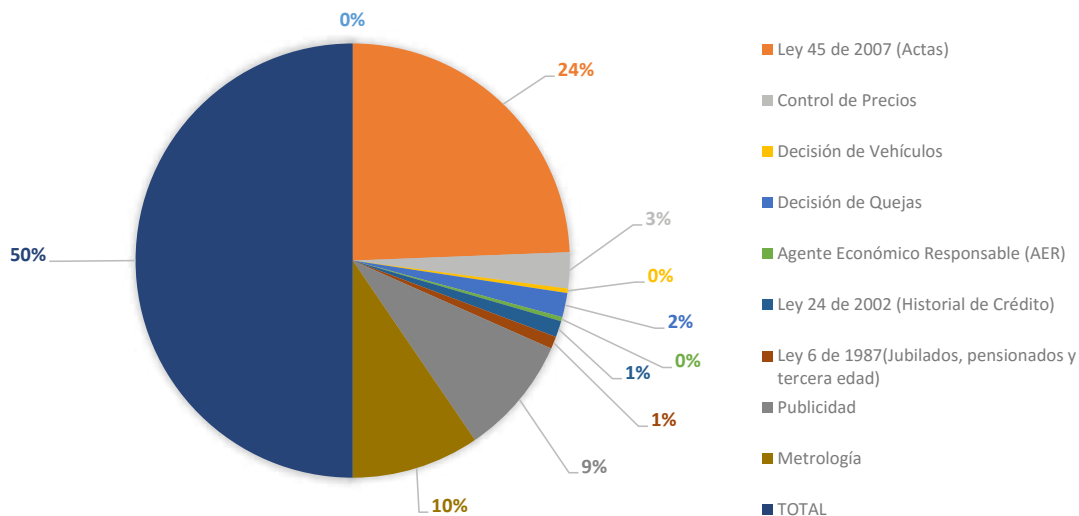
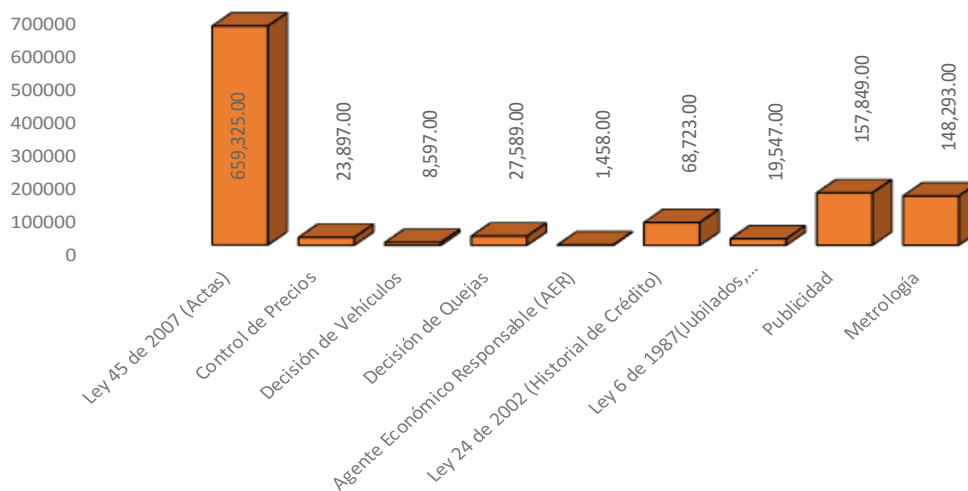


GRÁFICO DE MULTAS POR LEY O DEPARTAMENTO



EXPEDIENTES RECIBIDOS, PROVINIENTES DE LA SEDE PRINCIPAL
Y DE LAS ADMINISTRACIONES REGIONALES
PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

REGIONALES	EXPEDIENTES	MULTA (B./.)
PANAMÁ SEDE	1,284	620,145.00
VERAGUAS	429	183,547.00
COCLÉ	197	54,289.00
LOS SANTOS	159	34,568.00
PANAMÁ ESTE	61	37,603.00
PANAMÁ NORTE	11	3,882.00
PANAMÁ OESTE	97	39,785.00
BOCAS DEL TORO	59	11,877.00
CHIRIQUÍ	63	29,547.00
HERRERA	124	33,548.00
COLÓN	73	66,487.00
TOTAL	2,557	1,115,278.00

Fuente: Administración General

GRÁFICO DE MULTAS EN REGIONALES

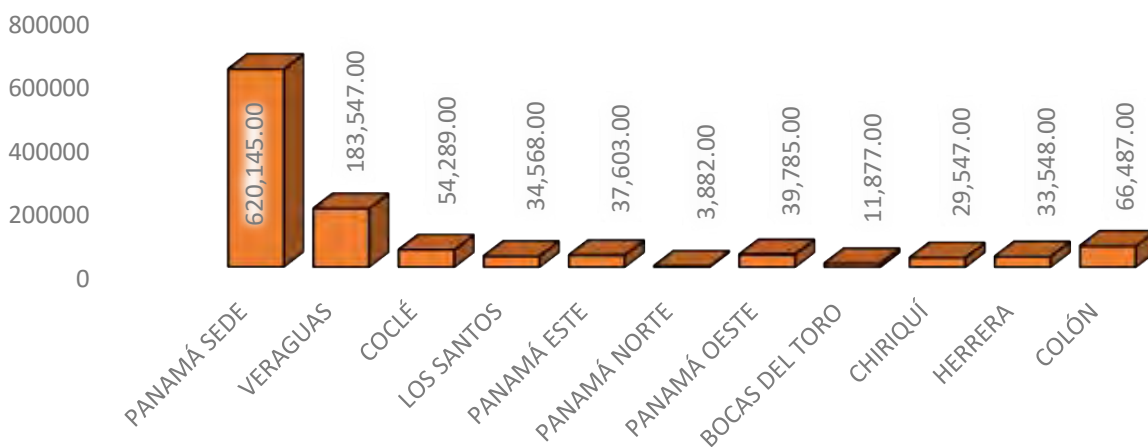
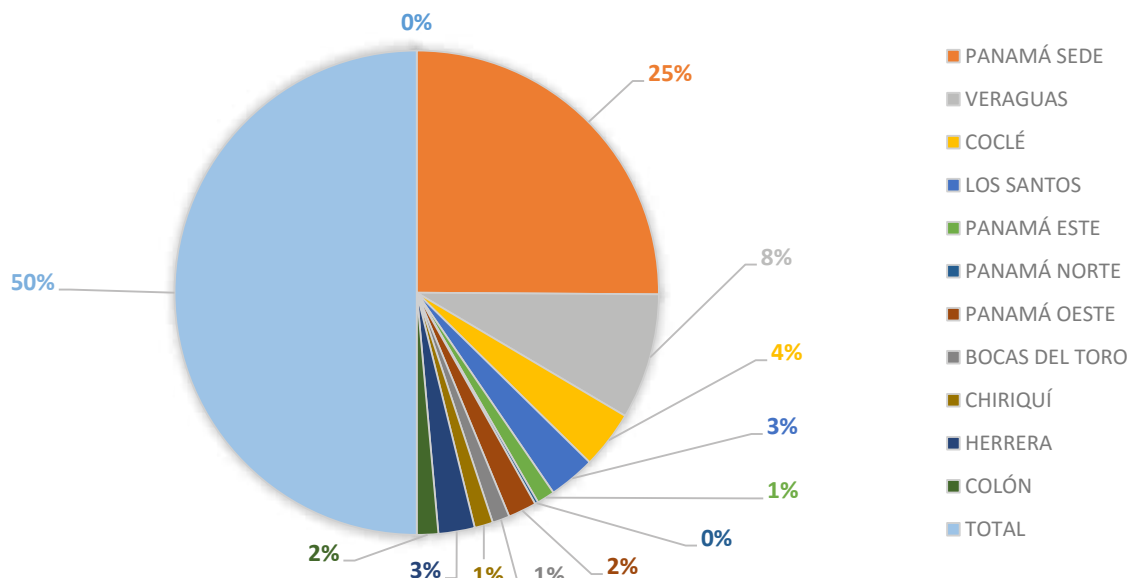


GRÁFICO DE EXPEDIENTES POR REGIONALES

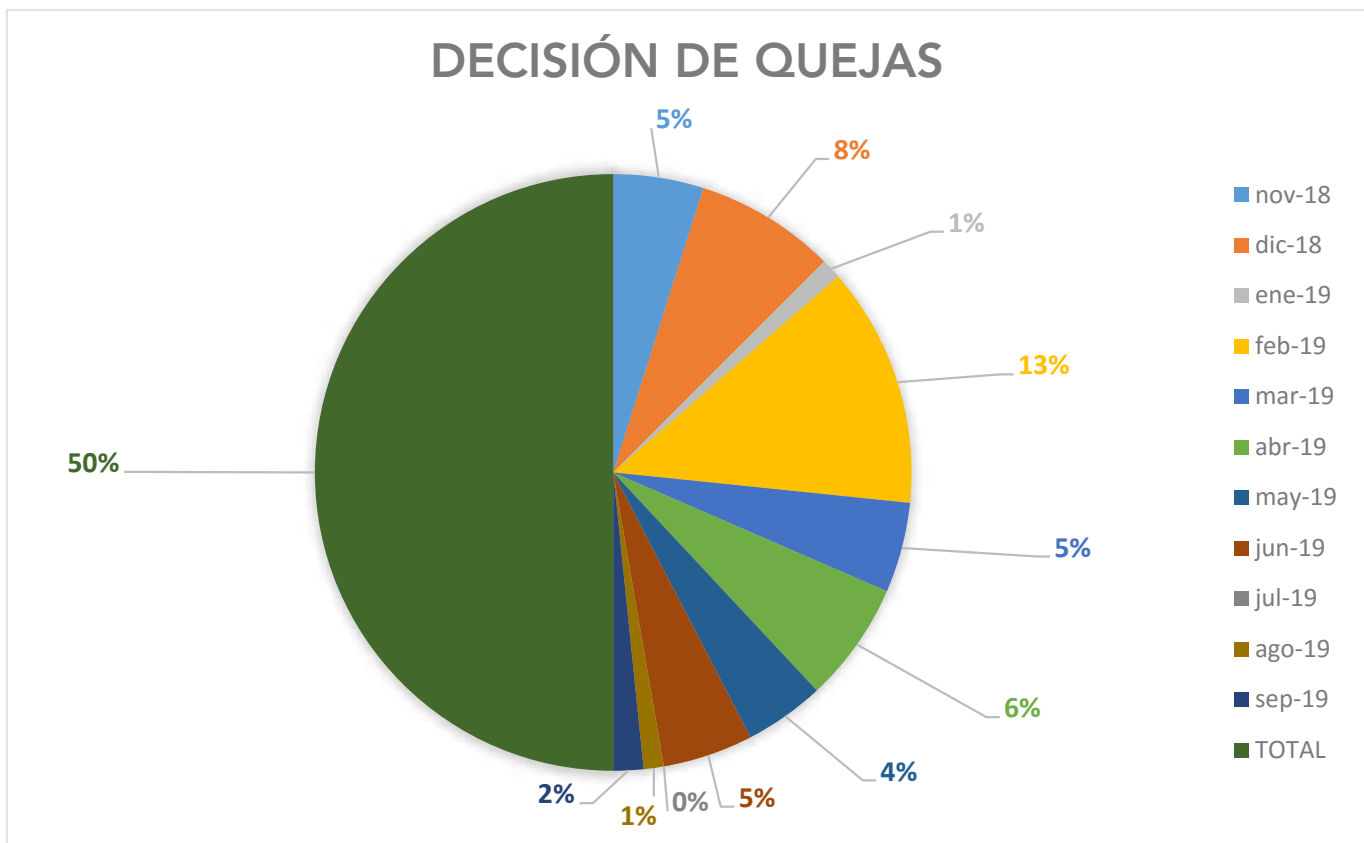


EXPEDIENTES POR TIPO DE DECISIÓN
PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

DECISIÓN	EXPEDIENTES	MULTA (B/.)
Confirmar	1,358	675,254.25
Modificar	857	227,542.00
Revocar	310	201,230.00
En Proceso	0	0.00
Nulidad	1	875.00
No Acceder	7	0.00
Rechazo de Plano	5	2,426.33
Amonestar	8	3,532.42
Anular	8	2,543.00
Auto de Mejor Proveer	3	1,875.00
TOTAL	2,557	1,115,278.00

Fuente: ADMINISTRACIÓN GENERAL

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



EXPEDIENTES TRAMITADOS POR PROVINCIA, TIPO DE LEY Y MONTO DE LAS
MULTAS

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

Tipo de Ley	Regional	TOTAL	
		Cantidad	Multa (B/.)
Control de Precios	Bocas del Toro	10	891.00
	Chiriquí	5	250.00
	Coclé	22	3,567.00
	Colón	13	1,201.00
	Herrera	8	1,328.00
	Los Santos	11	2,792.00
	Panamá Este	10	4,587.00
	Panamá Norte	14	3,762.00
	Panamá Oeste	7	1,872.00
	Panamá Sede	25	5,038.00
	Veraguas	12	955.00
	Total Por Ley		137
Ley 24 de 2002 (Historial de Crédito)	Chiriquí	10	4,705.00
	Panamá Este	8	7,498.00
	Panamá Oeste	10	13,542.00
	Panamá Sede	27	32,798.00
	Veraguas	7	5,287.00
	Total Por Ley		62
Ley 45 de 2007 (Actas)	Bocas Del Toro	23	19,658.00
	Chiriquí	18	12,354.00
	Coclé	47	57,432.00
	Colón	27	23,578.00
	Herrera	43	51,789.00
	Panamá Este	24	18,998.00
	Veraguas	108	107,532.00
	Los Santos	39	47,898.00
	Panamá Oeste	54	79,534.00
	Panamá Sede	776	185,499.00
	Total Por Ley		1,247
Ley 6 de 1987 (Jubilados)	Coclé	4	1,245.00
	Herrera	7	3,585.00
	Los Santos	5	1,989.00
	Panamá Sede	22	8,479.00
	Veraguas	3	1,245.00
	Total Por Ley		47
Metrología	Panamá Sede	487	72,541.00
	Total Por Ley	487	148,293.00
Decisión de Quejas	Panamá Sede	92	37,852.00
	Total Por Ley	92	27,589.00
Exp. En General	Total Por Ley	485	167,904.00
TOTAL GENERAL		2,557	1,115,278.00

Fuente: ADMINISTRACIÓN GENERAL

LOGROS ESPECIALES



REPÚBLICA DE PANAMÁ
— GOBIERNO NACIONAL —

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR Y DEFENSA
DE LA COMPETENCIA

II. LOGROS ESPECIALES

a. Divulgación y ejecución de la Ley 1 de 2018, que promueve el uso de bolsas reutilizables



Panamá ingresó el sábado 20 de julio de 2018 a la lista de los países que prohibieron el uso de las bolsas plásticas con el objetivo de evitar la contaminación del medio ambiente. Panamá es el primer país de Centro América que estableció la regulación sobre las bolsas de polietileno.

La Ley No. 1 de 2018 empezó a regir el 22 de julio de 2019 en supermercados, minisúper, abarroterías y comercios minoristas. Además, en enero de 2020 esta regulación se ampliará a almacenes y mayoristas. Los establecimientos pequeños que no cumplan con la norma serán multados con B/.100.00; los medianos, con B/. 300.00 y los grandes, con B/.500.00

Funcionarios de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), con la entrada en vigencia de la Ley 1 de enero de 2019, realizaron operativos en los centros comerciales en todo el país.

La Ley conlleva excepciones a la norma, que están dadas para aquellos productos que por asepsia tienen contacto directo con los alimentos (carnes, embutidos, entre otros) y la segunda excepción se da con las bolsas de basura.

b. Monitoreo de precios de consumidor de 8 de productos eliminados de la lista de control de precios de la canasta básica familiar

Mediante un Decreto Ejecutivo No. 97 de 4 de julio de 2019 se eliminó de la lista de control de precios ocho productos de la canasta básica familiar de alimentos, de un total de 22 que la conformaban. La chuleta, el jarrete, el pecho, el huevo, los macarrones, el poroto, las lentejas y la tuna en agua son los ocho productos alimenticios que fueron retirados de la lista de productos

regulados, quedando un total de 14 productos con precio controlado, de los 59 rubros que tiene la canasta básica familiar.

Así quedó establecido en el Decreto Ejecutivo N°.97 de 4 de julio de 2019, publicado en Gaceta Oficial No. 28811-B, y que modifica el Decreto Ejecutivo N°. 165 de 2014. El nuevo decreto empezará a regir a partir del 7 de julio de 2019, a las 8:00 a.m. y tendrá una duración máxima de seis meses.



14

c. Ampliación de Canasta Básica de Medicamentos a 153 productos para promover la competencia de las compañías farmacéuticas, logrando con esto mejor precio al consumidor.

Mediante la Resolución No. 774 de 7 de octubre de 2019, publicada en la Gaceta Oficial No. 28879 A de 10 de octubre de 2019, se amplía la Canasta Básica de Medicamentos (CABAMED) de 40 a 153 productos farmacéuticos.

El Ministerio de Salud (MINSa) dio a conocer al país la inclusión de 113 productos a la Canasta básica de medicamentos (CONAMED), que es monitoreada por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), la iniciativa se toma en conjunto con el Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud (ICGES) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS).

La competencia entre las empresas farmacéuticas es lo que va a beneficiar la baja de los medicamentos, puesto que se trata de 153 productos que estarán siendo monitoreados y sus precios de conocimiento público. El MINSa y la ACODECO hicieron invitación a los consumidores a comparar los precios con los afiches que estarán visibles en las 90 farmacias por el momento y en la página web de ambas instituciones.



d. Implementación de Whatsapp Institucional 6330-3333 para la presentación de denuncias anónimas

ACODECO activa línea de WhatsApp para realizar denuncias anónimas con la activación de la línea directa 6330-3333, la ciudadanía podrá realizar sus denuncias de forma anónima y directa sobre comercios que incumplen con el control de precios y otras irregularidades. La atención de denuncias se establece en un horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

CHATEA
CON NOSOTROS
6330-3333
LÍNEA DE ATENCIÓN Y DENUNCIAS
De 8:00 a. m. a 4:00 p. m.

ACODECO

15

e. Borrador de Contrato marco con Inmobiliarias para evitar contratos leoninos y abusivos

Nuestro compromiso es la defensa del consumidor, por eso bajo esta nueva administración, presentamos "Propuesta de Contrato Marco con las Inmobiliarias" que busca acabar los contratos leoninos y prácticas abusivas, en el marco de CAPAC Expo Habitat.

Las inmobiliarias son los agentes económicos más denunciados en la ACODECO en los últimos años, por lo que ahora la entidad presentó el documento para proteger a los consumidores.

Ante las constantes quejas y prácticas abusivas por parte de las inmobiliarias, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (Acodeco) presentó un modelo

de contrato de promesa de compraventa que busca acabar “los contratos leoninos”.

El documento establece la forma de pago, el día que debe ser entregada la propiedad, de que su uso es opcional y no de carácter obligatorio, además de todo lo que debe cumplir tanto el comprador como el vendedor.

Las inmobiliarias son los agentes económicos más denunciados en los últimos años, por lo que ahora la entidad presentó el documento para proteger al consumidor.

Solo en los primeros cuatro meses del año, AC recibió 295 quejas contra inmobiliarias por un valor de 19 millones 259 mil 142 dólares.

***ESTE DOCUMENTO, ES UN MODELO DE CONTRATO DE PROMESA DE COMPRAVENTA, SU USO ES OPCIONAL Y NO DE CARÁCTER OBLIGATORIO.



Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia

**MODELO DE CONTRATO DE PROMESA
DE COMPRAVENTA (BIEN INMUEBLE)**

Entre los suscritos, a saber **(GENERALES)**, quien actúa en nombre y representación de la sociedad _____ persona jurídica debidamente inscrita al Folio _____, Sección de Mercantil del Registro Público, debidamente autorizado para celebrar este acto mediante Acta de la Junta de Accionistas de dicha sociedad, quien en adelante se denominará **LA PROMITENTE VENDEDORA**, por una parte, y por la otra **(GENERALES)**; quien (es) actúa (n) en su propio nombre y quien (es) en adelante se denominará (n) **EL (LOS) PROMITENTE(S) COMPRADOR(ES)**, ha (n) convenido celebrar el presente Contrato de Promesa de Compra Venta, de acuerdo a las siguientes cláusulas, a saber:

PRIMERA: Declara **LA PROMITENTE VENDEDORA** que es propietaria de la Finca No. _____ inscrita al Folio Real _____, Sección de la Propiedad, Provincia de Panamá del Registro Público, ubicada en _____ Corregimiento de _____, Ciudad de _____, donde se construirá mejoras que serán sometidas al Régimen de Propiedad Horizontal de conformidad con lo establecido en la Ley 31 de 18 de junio de 2010, que consisten en un **EDIFICIO DE APARTAMENTOS/RESIDENCIA** **EL PROYECTO (EL EDIFICIO/ LA RESIDENCIA)** constará de _____ () **(GENERALES)**, conforme a la norma de uso de suelo _____, y cuyas características estarán basadas en los planos y diseños confeccionados por la firma de Arquitectos _____ en adelante **EL ARQUITECTO**, según las siguientes especificaciones, a saber:

***OBSERVACIONES:** Especificar si es por etapas, plasmar fechas y cumplimiento de las mismas.

EL PROYECTO: EDIFICIO DE APARTAMENTOS / DE RESIDENCIAS constará con _____ elementos que constituirán las áreas comunes para el uso y goce de todos lo(s) propietario(s) del PROYECTO-RESIDENCIAL, según se establezca en el Reglamento de Uso que se apruebe oportunamente.

(EL EDIFICIO/LA RESIDENCIA), que es parte de la Primera Etapa, del PROYECTO RESIDENCIAL, constará de:

(INDICAR CARACTERÍSTICAS DEL PROYECTO DE APARTAMENTOS/ RESIDENCIA)

SEGUNDA: Declara **LA PROMITENTE VENDEDORA** que **EL PROYECTO/EL EDIFICIO o LA RESIDENCIA**, será construido de conformidad con los planos y especificaciones preparados por **EL ARQUITECTO**, y que para efectos de su identificación se llamarán en adelante **LOS PLANOS**. Es entendido que el diseño de **EL ARQUITECTO**, podrá ser variado por **LA PROMITENTE VENDEDORA**, siempre que ésta u otras variaciones, no supongan una alteración de sus componentes básicos de acuerdo al criterio de **EL ARQUITECTO**.

TERCERA: (ENTREGA DE LA UNIDAD INMOBILIARIA). Declara **LA PROMITENTE VENDEDORA** que se compromete a terminar la construcción del **EDIFICIO o LA RESIDENCIA**, a que se refiere el presente contrato de Promesa de

***ESTE DOCUMENTO, ES UN MODELO DE CONTRATO DE PROMESA DE COMPRAVENTA, SU USO ES OPCIONAL Y NO DE CARÁCTER OBLIGATORIO.

f. Creación de Liga Colegial de Consumo "LCC" para educar adolescentes graduandos, en consumo responsable y saludable

Por primera vez, ACODECO organizó un concurso orientado a la promoción del consumo saludable de manera divertida con el uso de la tecnología. Uno de los derechos del consumidor es precisamente adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para actuar eficientemente en sus decisiones de consumo.



Los estudiantes formaron grupos de 2 y realizaron un video de 30 a 50 segundos preparando un almuerzo saludable con un presupuesto de B/5.00 como máximo. Fueron seleccionadas tres parejas tomando en consideración los siguientes puntos: Creatividad del video, Consumo saludable (proteínas, calorías, fresca, azúcares y grasas), Criterio de Consumo. Realizaron un supermercado completo con un presupuesto, enfocado en el consumo familiar promedio según la canasta básica de alimentos.



Participantes Finalistas de la Liga Colegial de Consumo "LCC" para educar adolescentes graduandos, en consumo responsable y saludable



PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



REPÚBLICA DE PANAMÁ
— GOBIERNO NACIONAL —

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR Y DEFENSA
DE LA COMPETENCIA

III. DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La Dirección de Protección al Consumidor realiza una serie de actividades, esquematizadas en una diversidad de aplicaciones, y sustentadas en una serie de normativas en adición a lo establecido en la Ley 45 de 2007, tales como Ley 6 de junio de 1987, Ley 24 de 22 de mayo de 2002, Ley 81 de 31 de diciembre de 2009, reglamentaciones técnicas, y otras.

En virtud de esa diversidad de temas, la Dirección requiere mantener una mejora continua, tanto del recurso humano como de los procedimientos aplicados, es por ello que hoy día se cuenta en los diferentes departamentos que manejan expedientes, con un sistema de trazabilidad de expedientes automatizado, llamado "Fesatrack" que permite la agilización del envío, recepción y ubicación de un aproximado de 544 expedientes diariamente.

En ese mismo sentido se cuenta con un sistema de capacitación de funcionarios "Moodle", que permite mantener permanentemente actualizados al personal en diferentes temas. Actualmente esta plataforma cuenta con 5 cursos y más de 266 funcionarios registrados.

Coordinación de operativos

Panamá Black Friday

En el mes de noviembre gran parte del comercio en el país participa de esta gran venta, desplegándose una serie de promociones, es por ello que la Dirección Nacional de Protección al Consumidor para esta época (23 de noviembre), organizó un operativo para verificar de manera masiva los diferentes centros comerciales.

Operativo de Navidad 2018

La época navideña, representa euforia y entusiasmo para los consumidores y por lo tanto incremento en el consumo de bienes. Es por ello que año tras año la institución, a través de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor realiza el operativo navideño, buscando atender de primera mano las denuncias de los consumidores y el asesoramiento a los agentes económicos. De manera permanente tenemos presencia en los siguientes centros comerciales: Multiplaza Pacific, Metromall, Albrook Mall, Los Andes y Alta Plaza, además de atender con verificaciones constantes Los Pueblos, Peatonal y el Dorado. Este operativo es realizado a nivel nacional con módulos de atención en las oficinas regionales, se contó a nivel nacional con un total de 12 módulos de atención al consumidor.

Panamá Black Weekend

En el mes de septiembre, específicamente 13 y 14, Panamá celebró el black weekend, fiesta comercial en donde un sin número de comercios ofrecen distintos tipos de ofertas y promociones, por lo que la ACODECO moviliza una cantidad considerable de funcionarios, organizados por la Dirección de Protección al Consumidor, en los diferentes centros comerciales con el propósito de verificar el cumplimiento de los parámetros establecidos en la Ley relacionados a la publicidad de estas promociones.

**OPERATIVO DE NAVIDAD
CUADRO DE RESULTADO DE LAS VERIFICACIONES
2018**

DETALLE	TOTAL
Actas de Verificación Ley 45 - Con Anomalía	484
Actas de Verificación Ley 45 - Sin Anomalía	1,343
Actas de Verificación Ley 81 - Con Anomalías	0
Actas de Verificación Ley 81 - Sin Anomalías	15
Actas de Verificación Ley 6 - Con Anomalías	33
Actas de Verificación Ley 6 - Sin Anomalías	252
Actas de Veracidad de la Publicidad - Con Anomalías	102
Actas de Veracidad de la Publicidad - Sin Anomalías	925
Actas de Control de Precios - Con Anomalías	38
Actas de Control de Precios - Sin Anomalías	202
Asistencia al Consumidor (consultas)	3,503
Asesoramiento a los Agentes Económicos	1,020
Quejas Recibidas	167
Quejas Resueltas	113
Montos de las Quejas Resueltas	15,696
Devoluciones en Efectivo (cantidad)	40
Monto de las Devoluciones B./	4,494
Denuncias	100
Entrega de Material Educativo	30,109
Entrevistas a Medios de Comunicación	80

Fuente: Departamento de Educación

VII Foro de Protección al Consumidor

El 15 de marzo "Día Mundial de los Derechos del Consumidor" se celebró el IX Foro de Protección al Consumidor, bajo el lema "NORMAS EN EL MERCADO PARA EL CONSUMO SOSTENIBLE, RESPONSABLE Y SALUDABLE" cuyo objetivo fue resaltar la importancia de las estrategias de consumo sostenible en torno al mercado, que contribuyan a la educación y fortalecimiento hacia un medio ambiente y consumo saludable. Este año se contó con un panel de experto sobre la aplicación de la Ley 1 de enero de 2018 relacionada con la prohibición de bolsas de polietileno y el uso de bolsas reutilizables.



Director Nacional de Protección al Consumidor. Entrega de certificado de participación a expositor



Doctor Rolando Gittens, expositor por INDICASAT

Expositora por ANCÓN Rita Spadafora

Operativo de Ley 1 "Que adopta medidas para promover el uso de bolsas reutilizables en establecimientos comerciales"

El 20 de julio de 2019, se realizó operativo sobre la implementación de la Ley 1 de 2018, el mismo tenía como objetivo asesorar a los establecimientos comerciales sobre los aspectos que, a partir de la fecha, verificaría la ACODECO con relación al uso de las bolsas para el transporte de mercadería. El día, sábado 20, inicio la implementación de la ley, mediante la cual las bolsas utilizadas para el transporte de mercaderías tienen que estar libre de polietileno, por lo que la institución quiso realizar una docencia a los establecimientos comerciales dedicados al comercio al por menor. Posteriormente en la semana del 22 al 26 de julio se realizó el operativo de fiscalización correspondiente.



24



Operativo de Combustible

El día 2 de agosto se realizó operativo de combustible, con el propósito de verificar además del cumplimiento con el Reglamento Técnico 51-2005, los precios topes de combustibles los cuales presentaban una disminución en las diferentes clases de combustibles. El mismo dio inicio un horario especial de 6 de la mañana.



A. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Departamento de Atención al Cliente ha interactuado proporcionado información y orientación a 35,665 consumidores, sobre las leyes y decretos de Protección Al Consumidor durante el período de noviembre 2018 hasta octubre 2019. 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".

DENUNCIAS RECIBIDAS

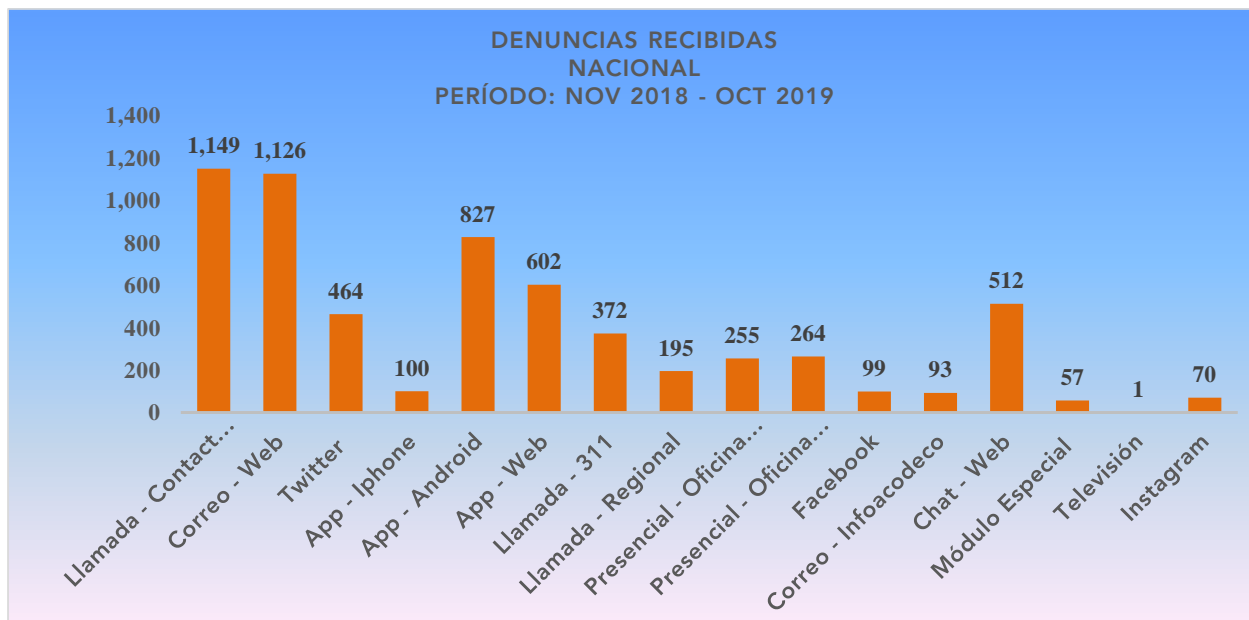
NACIONAL

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

DETALLE	TOTAL
Llamada - Contact Center	1,149
Correo - Web	1,126
Twitter	464
App - Iphone	100
App - Android	827
App - Web	602
Llamada - 311	372
Llamada - Regional	195
Presencial - Oficina (sede)	255
Presencial - Oficina (regional)	264
Facebook	99
Correo - Infoacodeco	93
Chat - Web	512
Módulo Especial	57
Televisión	1
Instagram	70
TOTAL	6,186

Fuente: Departamento de Atención al Cliente

26



Fuente: Departamento de Atención al Cliente

**CONSUMIDORES ATENDIDOS
SEDE CENTRAL
PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019**

MESES	ATENCIONES PRESENCIALES	ATENCIONES A TRAVÉS DE CONTACT CENTER
nov-18	830	1,598
dic-18	697	1,635
ene-19	961	1,673
feb-19	893	2,679
mar-19	835	2,905
abr-19	837	2,467
may-19	910	2,655
jun-19	886	2,836
jul-19	941	2,016
ago-19	835	1,299
sep-19	990	1,619
oct-19	1,021	1,647
TOTAL	10,636	25,029

Fuente: Departamento de Atención al Cliente

Desde el mes de agosto se implementó la opción para poder brindarle al consumidor apoyo con sus dudas a través del canal de WhatsApp Web, lo que ha sido de gran apoyo a nuestros consumidores y por el cual hemos recibido desde agosto de 2019 hasta octubre de 2019 un total de 507 Denuncias.



Fuente: Departamento de Atención al Cliente



Funcionario de Atención al Cliente brindando orientación

A través del Contact Center durante el período de noviembre 2018 hasta octubre 2019 logramos brindarle respuesta y seguimiento a las denuncias recibidas por medio de los 17 canales de comunicación que manejamos en la institución, obteniendo así un total de 6,186 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.

Una de nuestras metas principales es la de atender una amplia cantidad de llamadas, obteniendo un total de 12,707 transferencias, así como también gestionar el pedido de información a través de otros canales, tales como correo electrónico (info@acodeco.gob.pa) y mensajería instantánea (Chat-Web).

ORIENTACIONES - CHAT- WEB NACIONAL

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

DETALLE	TOTAL
Noviembre	11
Diciembre	16
Enero	30
Febrero	65
Marzo	18
Abril	28
Mayo	25
Junio	67
Julio	133
Agosto	241
Septiembre	817
Octubre	707
TOTAL	2,158

Fuente: Departamento de Atención al Cliente.

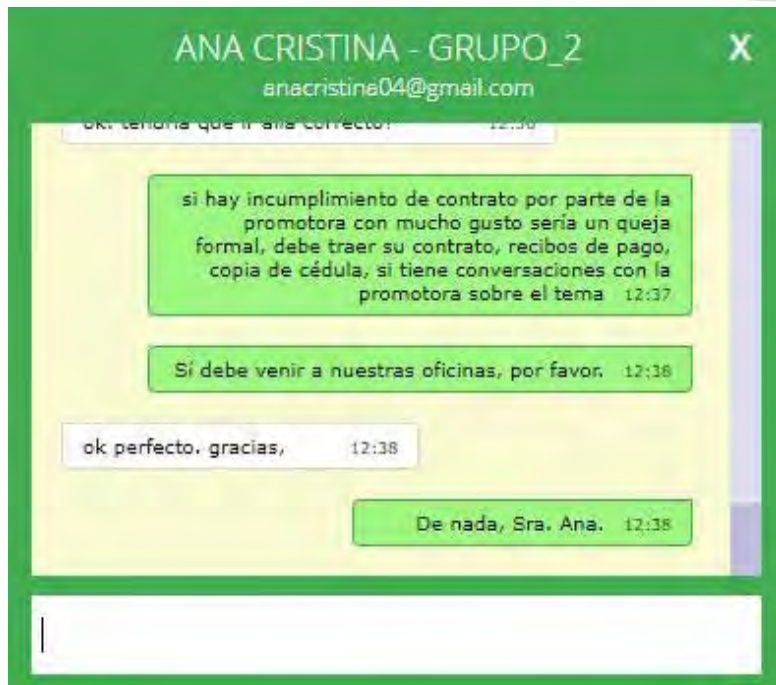


Imagen de conversación vía "Chat- Web".
Imagen de conversación vía "Whats App - Web"

B. PROGRAMA DE AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE

Agentes Económicos Inscritos



1 Relojín	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 Corporación Ancón	23 Estampa	24 Gloss
25 Fashion Ten	26 Rodelag	27 Clarks	28 American Eagle Outfitters
29 Gymboree	30 La Senza	31 The Children Place	32 Victoria's Secret
	33 Bath and Body Works		

El Programa de Agente Económico Responsable AER es el acrónimo para referirse al programa Agente Económico Responsable, el cual tiene como uno de sus objetivos el que se logren resolver la mayor cantidad posible de quejas en sitio por parte de los agentes económicos adscritos al programa.

Y esto sucede porque al adscribirse voluntariamente, ACODECO les facilita formularios de quejas, que ellos siempre deben tener de modo visible en sus sucursales para cuando surja una situación, las empresas faciliten dicho formulario al consumidor.

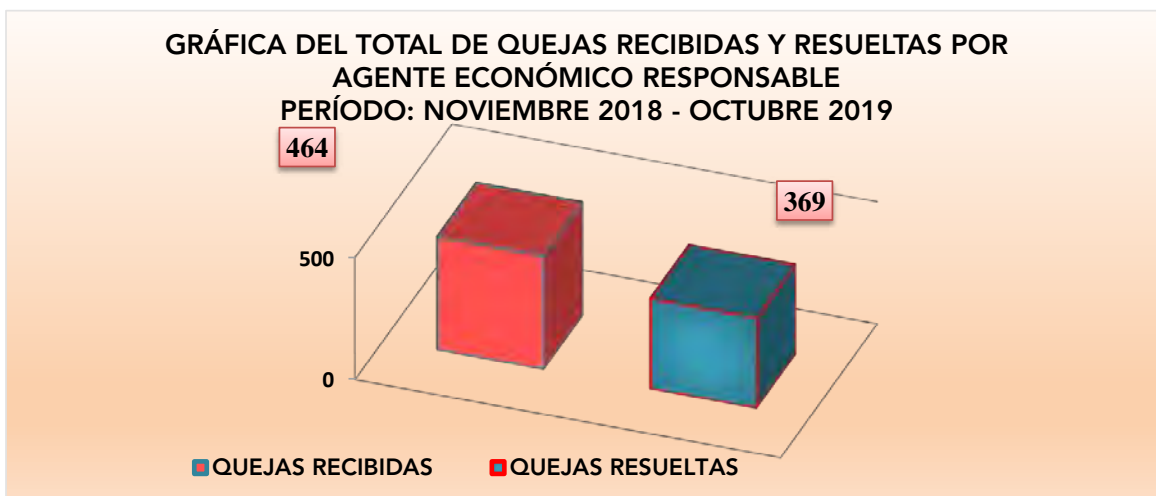
Esto le permite al agente económico crear una atmósfera de confianza entre él y el consumidor a sabiendas de que además de pertenecer al programa, existe una cercana comunicación entre el agente económico y ACODECO, en beneficio de nuestros consumidores.

El programa Agente Económico Responsable viene operando desde el año 2015, cuando se crea bajo la Resolución Administrativa N°A-090-2015 de 28 de septiembre de 2015. Uno de sus beneficios es que al afiliarse voluntariamente acuerdan adoptar un procedimiento especial que permite agilizar el trámite de sus expedientes en los casos que el consumidor presente la queja en ACODECO, a través de la notificación a través de correo electrónico.

Es importante recalcar que además de la comunicación vía correo electrónico se mantienen los canales de comunicación vía telefónica abiertos para la posibilidad de resolver amigablemente antes de la audiencia o durante el proceso.

Cabe señalar que son parte del programa 33 agentes económicos hasta el momento, y ya con los 4 años de operación que el programa ha estado en funcionamiento, AER está sirviendo de punto de referencia entre los consumidores a la hora de tomar la decisión de escoger el lugar donde éste desea hacer sus compras, y es por esto que el programa Agente Económico Responsable sigue creciendo, por lo que se encuentran en trámite de adscripción voluntaria al programa empresas de diferentes rubros como lo son Titán, Columbia Tours, Oscar de la Rentá, Nabila Travel y La Casa De Las Baterías; de igual modo, AER continúa recibiendo inquietudes de diversos agentes económicos sobre el programa y cómo poder formar parte del mismo.

En cuanto a las quejas recibidas y resueltas para el período comprendido para noviembre de 2018 a octubre de 2019, se puede indicar que, de las 464 quejas recibidas, 369 fueron resueltas.



Fuente: Departamento de Decisión de Quejas

C. DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

El Departamento de Educación, es la unidad administrativa de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, que tiene como función la de formular programas de educación, orientación e información al consumidor, con el propósito de capacitarlos para que pueda discernir y tomar decisiones fundadas de consumo de bienes y servicios, con conocimiento de sus deberes y derechos; como también es la encargada de promover la formación de grupos organizados de consumidores para el mejor conocimiento y defensa de sus derechos.

Se capacitan a las personas, para formar en ellas una actitud crítica frente a la toma de decisiones en el mercado, a través de la información y educación al consumidor, que lo faculta para evaluar mejores alternativas de consumo y administrar sus recursos de manera eficiente.

Se orienta al consumidor, en hábitos y prácticas adecuadas de compra de bienes y servicios, a través de la realización y evaluación de proyectos de carácter educativos, destinados a conformar una nueva cultura de consumo.

Educamos en las normas y legislaciones de protección al consumidor a proveedores y consumidores, para la promoción de relaciones de consumo competitivas, transparentes y equilibradas para la mayor eficiencia del sistema de libre mercado.

Para llegar a consumidores y proveedores realizamos diferentes estrategias educativas como: participación en jornadas educativas extramuros, capacitaciones a través de los programas ACODECO Tours, Unidad Móvil de Capacitación, que incluyen capacitaciones a agentes económicos y consumidores, y la atención al consumidor en los módulos.

• **Jornadas Educativas Extramuros**

La estrategia de participar en jornadas educativas extramuros nos permite llegar a los consumidores y poder brindarles una atención personalizada a sus consultas. De noviembre 2018 a octubre 2019 se ha participado en 611 jornadas educativas.



Jornada Educativa Los Libertadores



Jornada Educativa Supermercado Xtra Ojo de Agua

32



Jornada Educativa Parque Andres Bello Vía Argentina

• Capacitaciones a Consumidores y Agentes económicos

Se continúa capacitando a diferentes grupos de consumidores y de agentes económicos de como la aplicación y el conocimiento de los derechos y deberes los ayuda en el tema de consumo, y a los agentes económicos el cumplimiento de las normas de protección al consumidor enmarcadas en la Ley No. 45. Así mismo se de noviembre 2018 a octubre 2019 se realizaron 1,255 capacitaciones.



Capacitación a colaboradores de Grupo David

• Unidad Móvil de Capacitación (UMC)

Recientemente ACODECO, adquirió una Unidad Móvil de Capacitación, equipada con equipos de multimedia de alta tecnología.

A través de este equipo rodante se busca ampliar la cobertura del programa de orientación y capacitación, tanto a consumidores como a proveedores, el cual nos permitirá llegar a más comunidades para empoderar al consumidor en el conocimiento de sus deberes y derechos y que esté mejor preparado para la toma de decisiones en el mercado de bienes y servicios.

También para que los proveedores conozcan sus obligaciones de forma tal que se promuevan relaciones de consumo más equilibradas.

La Unidad Móvil, de noviembre 2018 a octubre de 2019, ha estado recorriendo comunidades de diferentes provincias como: Ocu, Chepo Las Minas y Chitré centro en la provincia de Herrera, La Villa de Los Santos, La Palma, Pedasí en Los Santos; Soná en la provincia de Veraguas, Boquete y David en la provincia de Chiriquí y en el área de la ciudad de Panamá (Pacora y Tocumen).



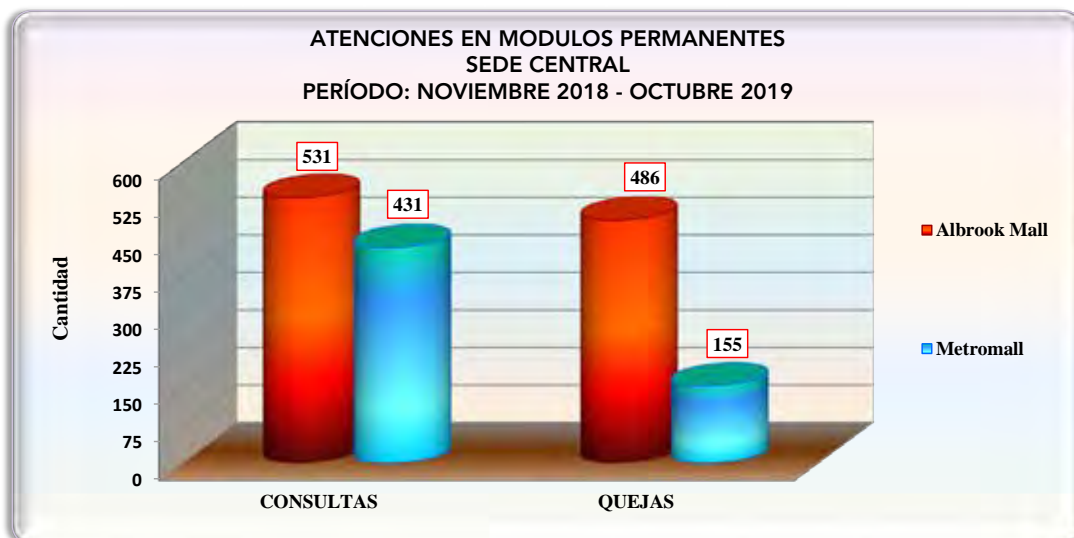
Unidad Móvil de Capacitación (UMC)

ATENCIONES EN LOS MÓDULOS PERMANENTES
(ALBROOK MALL, LA PEATONAL Y LOS PUEBLOS
SEDE CENTRAL

PERÍODO: NOVIEMBRE DE 2018 - OCTUBRE DE 2019

MODULO	CONSULTAS	QUEJAS	DEVOLUCIÓN A LOS CONSUMIDORES
Albrook Mall	531	486	2,488.81
Metromall	431	155	1,796.58
TOTAL	962	641	4,285.39

Fuente: Departamento de Educación



Fuente: Departamento de Educación

• ACODECO Tours

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

En el período noviembre 2018 a octubre 2019 se atendieron un total de 368 estudiantes de colegios, universidades públicas y particulares (Universidad Interamericana, Colegio Bilingüe Buena Cosecha, Centro Básico Educativo General Louis Martínez, Colegio Gerónimo de La Ossa, grupos de jubilados y de trabajadoras sociales del Municipio Capital.



ACODECO Tours a estudiantes de la Facultad de Derecho de la Universidad Interamericana



ACODECO Tours estudiantes del Colegio Bilingüe Buena Cosecha

• Material Educativo

En el Departamento de Educación se elaboran materiales educativos y didácticos que se utilizan en las estrategias educativas que se implementan para que los consumidores y proveedores puedan documentarse en las leyes de protección al consumidor. En este sentido se confeccionan folletos educativos, volantes, manuales y la Revista Vigilante.

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

NACIONAL

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	611
Medios de Comunicación	6,316
Consulta	7,893
Capacitaciones	1,255
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	34
Cuida Tu Bolsillo	72
Guía del Consumidor	5
TEMAS	
Ley 6ta de 1987	1,398
Ley 24 de 2002	33
Ley 45 de 2007	3,374
Ley 81 de 2009	41
Ley 134 de 2013	10
Control de Precio	1,043
Ley 1 de 2018	45
Otros	1,642
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	140
Radio	595
Prensa	37
Otros	14
MÓDULOS	
Albrook Mall	531
Metromall	431
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	205,385
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	62,548

Fuente: Departamento de Educación

D. DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

El objetivo principal de esta unidad administrativa es el de proteger los derechos de los consumidores, mediante la verificación de los distintos agentes económicos que operan a lo largo y ancho del territorio nacional, a fin de garantizar el fiel cumplimiento de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

Es importante mencionar que, el alcance del Departamento de Verificación no se limita a la fiscalización de la Ley 45 de 2007, sino que también es el departamento encargado de hacer valer otras leyes y decretos en los que ACODECO tiene competencia, tales como:

Ley 6 de 16 de junio de 1987, que establece beneficios a jubilados, pensionados y tercera edad.
Ley 134 de 31 de diciembre de 2013, que establece equiparación económica para las personas con discapacidad.

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.

Ley 1 de 19 de enero de 2018, que adopta medidas para promover el uso de bolsas reutilizables en establecimientos comerciales.

Decreto No. 16 de 11 de marzo de 2014, que adopta medidas en relación a la venta del gas licuado en cilindros de 25 libras en la República de Panamá.

En el período comprendido de noviembre de 2018 a octubre de 2019, se han levantado 12,437 actas de verificación a mini súper, abarroterías, supermercados, hoteles, farmacias, lavanderías, restaurantes y otros agentes económicos, obteniendo como resultado que 4,661 de estas actas presentaron anomalías respecto a las leyes que fiscaliza la ACODECO, lo cual representa el 37.47% del total de actas levantadas.

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

AÑO	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
2018 (nov-dic)	1,145	1,532
2019 (ene-oct)	3,516	6,244
TOTAL	4,661	7,776

Fuente: Departamento de Verificación



Entre las principales anomalías que fueron verificadas durante el período en revisión, tenemos que los productos vencidos encabezan la lista con un 86.48% de participación seguido de productos sin precio a la vista con un 5.64%, productos deteriorados 4.04% y productos sin fecha de vencimiento 2.91%, otros 0.93%

PRINCIPALES ANOMALÍAS VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

ANOMALÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN (%)
Productos vencidos	137,152	86.48
Productos sin precio a la vista	8,939	5.64
Productos sin fecha de vencimiento	4,610	2.91
Productos deteriorados	6,412	4.04
Otros	1,477	0.93
TOTAL	158,590	100.00

Fuente: Departamento de Verificación.



Funcionarios realizando verificación de precios a la vista

Operativos Especiales

Durante épocas de mayor movimiento comercial, la ACODECO programa operativos especiales a fin de tener una mayor cobertura en lo que protección al consumidor se refiere. De los operativos especiales que se realizaron de noviembre de 2018 a julio de 2019, el Departamento de Verificación participó de los siguientes:

- Operativo Nocturno (diciembre 2018 y julio 2019) – Verificación de productos vencidos, deteriorados y sin precios a la vista en Supermercados de los distritos de Panamá y San Miguelito.
- Operativo de Cuaresma (marzo- abril 2019) – Verificación de productos sin precios a la vista en el Mercado del Marisco de San Felipe.
- Operativo de Verificación de Televisores (mayo 2019) - Verificar el cumplimiento de lo dispuesto en las resoluciones emitidas por la ASEP, para la comercialización de televisores en la República de Panamá, para uso local, con el sintonizador integrado Digital Video Broadcasting-Terrestrial (DVB-T).
- Operativo de Verificación de Ley 1 de 2018 (julio 2019 y octubre 2019) – Verificar que las bolsas que ofrezcan los minoristas para el transporte de mercadería estén libres de polietileno y que en caso de vender bolsas reutilizables lo hagan al costo declarado ante la autoridad.
- Operativo de XIII mes, agosto de 2019 donde se verificaron los diferentes comercios que llevan a cabo ventas especiales; ofertas, rebajas, etc.
- Operativo de Black Weekend, septiembre de 2019, se visitaron los diferentes centros comerciales en Panamá centro y San miguelito, se verificaron las ofertas rebajas, ventas especiales, etc.

ESTABLECIMIENTOS CON MAYOR CANTIDAD DE VISITAS REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

ESTABLECIMIENTOS	CANTIDAD
Mini Super	3,045
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	2,172
Restaurantes / Fondas	1,561
Almacenes	1,086
Supermercados	822
Panaderías/Refresquerías	280
Farmacias	263
Otros	231
Hoteles y Pensiones	218
Lavanderías y Lavamáticos	152
Otros	1,438
TOTAL	11,268

Fuente: Departamento de Verificación.

• Unidad de Control de Precios

Mediante el Decreto Ejecutivo No. 165 de 1 de julio de 2014, se implementó la regulación de precios en 22 productos de la Canasta Básica de Alimentos, estableciendo de manera temporal los precios máximos de venta y márgenes de comercialización para dichos productos en la República de Panamá, exceptuando la provincia de Darién y el territorio insular. Con el objetivo de velar por el fiel cumplimiento de lo dispuesto en el citado decreto, el 14 de julio de 2014 crea la Unidad de Control de Precios.

Si bien es cierto la regulación de precios comenzó como una medida temporal a fin de generar ahorro en el bolsillo de los panameños, ya son diez (10) los decretos que se han emitido a fin de prorrogar esta disposición, siendo el Decreto Ejecutivo No. 97 de 4 de julio de 2019 el más reciente, cuya vigencia inició el 7 de julio de 2019 por un período de seis (6) meses a partir de la fecha.

En este último Decreto, la lista de productos regulados se redujo a catorce (14). El Órgano Ejecutivo tomo la decisión de liberar 8 productos de la regulación dado a que mediante un estudio previo pudieron determinar que existía oferta suficiente de estos alimentos para que los precios se fijaran de manera natural sin necesidad de que el Estado interviniera.

En el período comprendido de noviembre de 2018 a octubre de 2019 se verificaron un total de 13,613 comercios a nivel nacional de los cuales 1,248 (9.17%) resultaron con anomalías, lo que conllevó a imponer multas por un monto total de B/.387,200.00. Las estadísticas para este período reflejan que la mayoría de los comercios que fueron visitados para la fiscalización de control de precios están cumpliendo con la normativa, ya que 12,365 (90.83%) de los agentes económicos resultaron sin anomalías.

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

PERIODO: NOVIEMBRE DE 2018 - OCTUBRE DE 2019

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	1,170	148,475.00	88	11,562.50	1,258	160,037.50
Mini Super	7,295	179,275.00	187	5,350.00	7,482	184,625.00
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	5,148	59,450.00	49	225.00	5,197	59,675.00
TOTAL	13,613	387,200.00	324	17,137.50	13,937	404,337.50

Fuente: Departamento de Verificación

VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE
COMERCIALIZACIÓN, DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

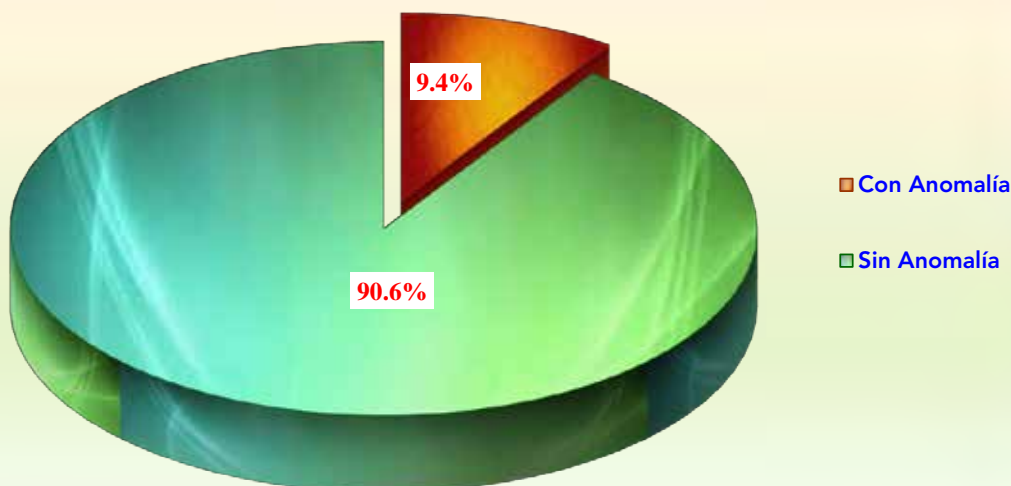
NACIONAL

PERÍODO: NOVIEMBRE DE 2018 - OCTUBRE DE 2019

DETALLES	TOTAL
Con Anomalía	1,312
%	9.4
Sin Anomalía	12,625
%	90.6
TOTAL	13,937

Fuente: Departamento de Verificación

Verificación de Control de Precios y Margen de Comercialización
Período: Noviembre de 2018 - Octubre de 2019



Total de Establecimientos Verificados: 13,937

Total de Multas Impuestas: B/. 404,337.50



Verificaciones de productos regulados por Control de Precio

El siguiente cuadro muestra las visitas realizadas a nivel nacional según el tipo de establecimiento (Supermercados, Mini Súper y Abarroterías), para el período comprendido de noviembre de 2018 octubre de 2019

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

NACIONAL

PERÍODO: NOVIEMBRE DE 2018 - OCTUBRE DE 2019

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	1,170	148,475.00	88	11,562.50	1,258	160,037.50
Mini Super	7,295	179,275.00	187	5,350.00	7,482	184,625.00
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	5,148	59,450.00	49	225.00	5,197	59,675.00
TOTAL	13,613	387,200.00	324	17,137.50	13,937	404,337.50

Fuente: Departamento de Verificación

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 7,295 (53.36%), en segundo lugar, las abarroterías, tiendas y kioscos con 5,148 visitas (37.64%), y por último los supermercados con 1,170 visitas (9%).

E. DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

Las mediciones en el siglo 21 juegan un papel fundamental en todos los procesos productivos que llevan a cabo los sectores de la economía a nivel mundial, ya que las empresas tienen que asegurar que todo lo que producen cumple con la información comercial establecida en su etiquetado. La oferta mundial de alimento demanda que todos los instrumentos que se utilizan en la fabricación de alimentos estén en buenas condiciones de uso y su control metrológico en la línea de producción demuestre que cumplen con los requisitos para que sus equipos puedan ser utilizados sin ningún problema. Proveer alimentos de calidad e inocuos al mercado en buenas condiciones, certifica que no ocasionarán ningún conflicto de enfermedad en el mundo, esta debe ser la principal inquietud de los que trabajan en la producción de alimentos. Hallando en las ciencias de las mediciones la vía para lograr el objetivo.

Medir bien en la fabricación de un producto se hace necesario, ya que la industria tiene que fortalecer y garantizar que los alimentos que se procesan, se importan y se distribuyen en el país cumple con todas las legislaciones y normativas, para ser consumidos por la población panameña. Es importante para el comercio que todos los instrumentos que utilizan en las transacciones comerciales estén debidamente calibrados y con un control de calidad bien establecido para que ningún producto que valla al mercado sea rechazado por las autoridades reguladoras y verificadoras del mercado.

La inspección de los factores que influyen en la elaboración de los alimentos, define la satisfacción de las características de las diferentes categorías que deben cumplir, es ahí donde interviene las ciencias de las mediciones que nos dan las herramientas necesarias para obtener resultados satisfactorios, transformándose en el mejor amigo de los productores de alimentos de un país.

No es necesario que desees calcular pH, acidez, humedad, temperatura o determinado producto, la metrología es la parte fundamental sin importar la dimensión de la empresa, es fundamental que se introduzca un plan de gestión que nos asegure que todo lo que realizamos cumple con los procesos de medición.

La metrología y su importancia, no es solamente analizar un requisito, sino establecer mediciones confiables y exactas que colaboran a establecer altos estándares de calidad a las empresas para que sean más competitivas.

Esto compromete a las instituciones como la nuestra a desarrollar campañas de verificación profunda que garanticen que todo lo que se mida y pese en el mercado cumplan con las normativas establecidas.

Para que todo lo antes expuesto se pueda cumplir el Departamento de Metrología de la ACODECO invierte mucho dinero en la calibración de todos sus equipos y asegurar que toda la fiscalización de mercado sea confiable.

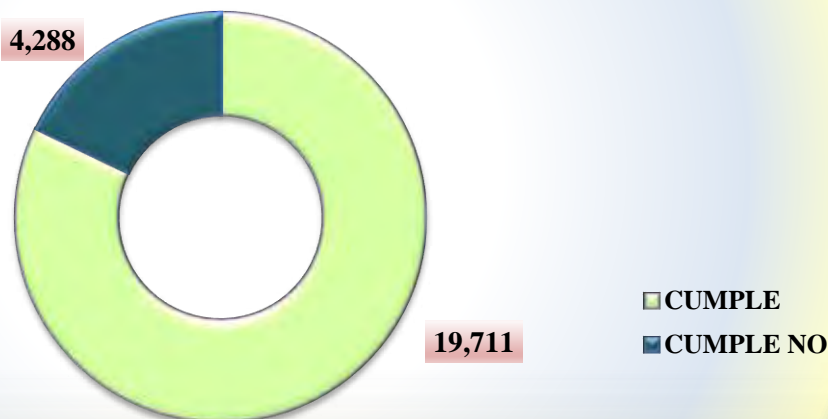
Durante el período en cuestión el Departamento de Metrología de la ACODECO, realizó las siguientes actividades.

COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA
PERÍODO: NOVIEMBRE DE 2018 - OCTUBRE DE 2019

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	TOTAL DE ACTIVIDAD	CUMPLE	% CUMPLE	NO CUMPLE	% NO CUMPLE
Escáner	Establecimiento	454	188	41.4	266	58.6
Bajo Cargo a favor del consumidor	Producto	638	...
Sobre Cargo contra el consumidor	Producto	621	...
Pesas y Balanzas	Balanzas	1,106	877	79.3	229	20.7
- A favor del consumidor	Balanzas	29	
- En contra del consumidor	Balanzas	47	
Combustible	estaciones, surtidores y	4,506	4,447	98.7	59	1.3
Contenido Neto	Lotes	16,154	12,693	78.6	3,461	21.4
Materiales de construcción	Establecimiento	199	56	28.1	143	71.9
Grasas	Freidoras	1,420	1,394	98.2	26	1.8
Verificación especiales	prod-establec	160	56	35.0	104	65.0
TOTAL		23,999	19,711		4,288	

Fuente: Departamento de Metrología

ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA
PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019



Fuente: Departamento de Metrología.

Balanzas

Es el instrumento de medición más utilizado en la verificación de mercado, ya que en todos los sectores de la economía, supermercados, abarrotería, farmacéuticas y otros, las balanzas juegan un factor determinante en los resultados de cada actividad, partamos del principio que todo lo que se usa se mide, por eso desde que nacemos lo primero que se hace es pesar al recién nacido, porque de acuerdo a su peso se receta, por estos motivos la ACODECO es la Autoridad competente para hacer cumplir que todo instrumento de pesar que se utiliza en transacciones comerciales deben estar calibrados, desde una balanza en un comercio más pequeño hasta balanzas de molinos, ingenios azucareros, plantas receptoras de leche, de tomate, de subastas ganaderas, mataderos y las balanzas que utilizan las líneas aéreas para determinar si hay o no sobre peso en las maletas de los viajeros.

El Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT-37 2002. (Metrología. Instrumentos Para Pesar de Funcionamiento No Automático) y la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 son los documentos legales que utilizamos en el departamento de Metrología para realizar la fiscalización de mercado. Las normativas establecen una serie de condiciones que deben cumplir las balanzas que se encuentran en el mercado, todo instrumento que no cumpla con las tolerancias mínimas permitidas serán inhabilitadas retiradas del mercado y se le da cinco días hábiles para que sean calibradas, si dentro de ese tiempo no se ajusta se procederá a su destrucción.

Grasas Reutilizables

Analizando los efectos que tienen sobre la salud el alto consumo de grasas reutilizadas y especialmente las que están relacionadas con enfermedades cardiovasculares y algunos tipo de cáncer, es importante que de las directrices pública se siga laborando medidas para modificar el consumo de estas grasas que tanto problema le causa a la población panameña, tomando medidas regulatorias que generen entornos positivos para los ciudadanos y a través de estrategias de educación, información y comunicación, con el fin de beneficiar la salud.

El aceite a someterse a temperaturas altas comienza su degradación provocando que los ácidos grasos libres sean perjudiciales para la población ya que el resultado de freír los productos afecta la calidad.

Dentro de la programación anual que realiza el Departamento de Metrología 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).

Los Monitores de Grasa que se utilizan son tiras que fueron sometidas a análisis en el laboratorio del Instituto Especializado de Análisis de la Universidad de Panamá para que certificaran que cumplen con los requisitos establecidos para ser utilizado en el mercado y determinar si cumplen o no los aceites para freír los alimentos.

Escáner

Para agilizar el cobro en caja y disminuir las filas el sector comercial del país ha instituido el cobro de las mercancías a través del sistema de escáner, lo que compromete al sector privado mantener

actualizado sus bases de datos que garanticen al consumidor panameño que cuando él se acerca a pagar en una caja los precios que están en la estantería sean iguales cuando pasan por los lectores de códigos de barra, localizados en las cajas registradoras. Vemos que los comercios chicos ya comienzan a introducir dentro de sus negocios el cobro con la ayuda del lector de códigos de barra.

Para que el consumidor panameño no pierda la confianza en este sistema, los Agentes Económicos deben garantizar un buen control de los precios que se encuentran registrados en sus bases de cobro y evitar que los consumidores tengan que acudir a la Autoridad a poner quejas de establecimientos que le están cobrando precios superiores a los marcados ya sea en los productos o en la estantería.

Como consecuencia de las innumerables denuncias la ACODECO, a través del Departamento que tiene esa responsabilidad a incrementado la fiscalización del mercado para que el consumidor se sienta confiable que cuando el elige un producto en el mercado va a pagar por el precio marcado.

Pan por Peso

Por ser el pan el producto después del arroz, el más consumido en nuestro país, desde el 2012 se comenzó a vender por peso en todas sus variedades, ya que producto de verificaciones de mercado se encontró que al venderse suelto era un pan que los consumidores se quejaban que solo era aire lo que se le está vendiendo. A través del tiempo en Panamá en todos los corregimientos se ha incrementado las panaderías artesanales las cuales en una mayoría no quieren vender el pan pesado, lo que ha ocasionado que dentro de la programación de verificación la venta de pesado se convierta en una actividad más, fiscalizando que se tenga los precios a la vista y la balanza debidamente calibrada.

Bloques de Construcción

Los aspectos que nosotros verificamos en este mercado son la arena, la piedra por sacos, los bloque y la capacidad de los camiones que venden por metro cúbico la arena y piedra, es una responsabilidad de parte de la ACODECO comprobar que las empresas de materiales de construcción están distribuyendo estos de acuerdo a la información comercial que le publicitan a los consumidores, entregando las cantidades y la documentación estén a la vista para que el consumidor pueda cotizar y comprar en el lugar que tenga los precios más accesibles.

Toda la información es corroborada por Departamento de Metrología y garantizarle al consumidor a través de equipos calibrados la veracidad de las cantidades informadas.

Verificaciones Especiales

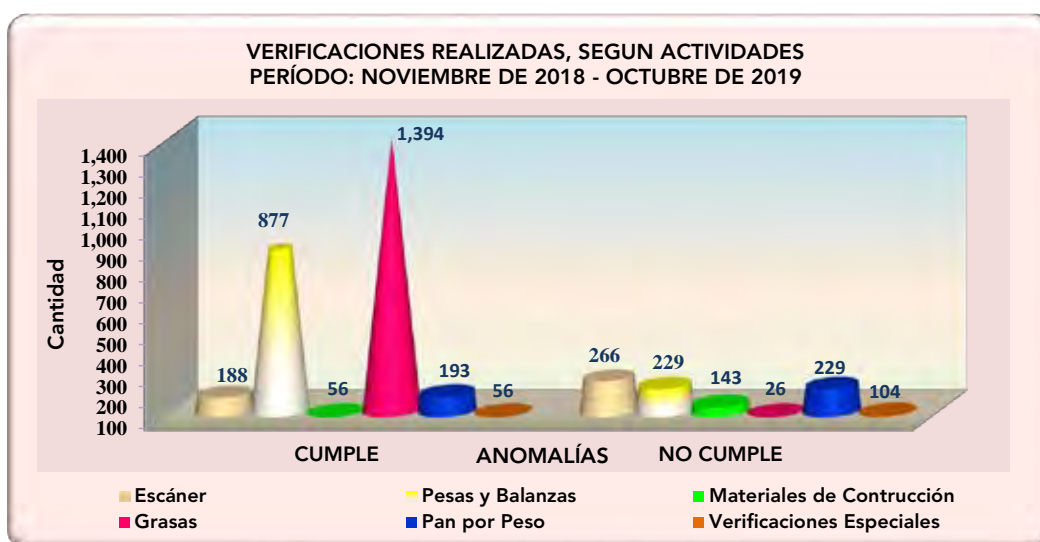
Cada vez son más las actividades que al no tener normativas y reglamentaciones técnicas específicas pero que al abarcar temas de consumo son atendidas por la ACODECO, las actividades que entran por este proceso pueden ser productos o servicio que brindan al consumidor en centro comerciales como los estacionamientos, la venta de productos en cines, supermercados, centros comerciales, tal es el caso de la venta del pollo congelado como pollo fresco. Durante el período en cuestión pudimos atender un total de 160 productos diferentes, de los cuales 56 cumplían y 104 resultaron con anomalías.

ACTIVIDADES VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	188	266
Pesas y Balanzas	877	229
Materiales de Contrucción	56	143
Grasas	1,394	26
Pan por Peso	193	229
Verificaciones Especiales	56	104

Fuente: Departamento de Metrología



Fuente: Departamento de Metrología

Combustible

El combustible es el líquido que mueve la estructura económica de un país, por eso la institución le brinda un gran interés de mantener a las estaciones de combustible bajo la lupa de verificación donde todos sus dispensadores se encuentren bien calibrados, para asegurar al consumidor confianza a la hora de obtener estos hidrocarburos del mercado.

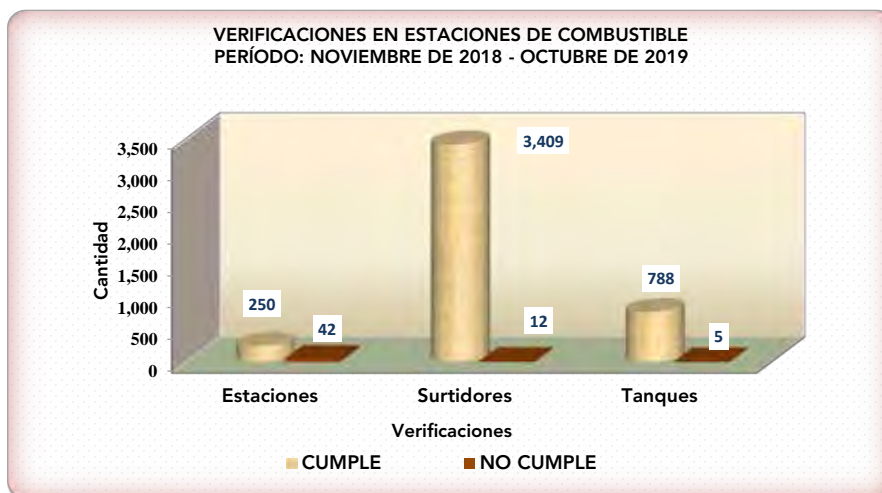
El proceso de verificación contempla una serie de aspectos que verificamos como que en los tanques de almacenamiento de combustible no contenga agua por encima de los 7.62 centímetros que no afecte el buen funcionamiento de los vehículos, que los precios que se encuentren en los tableros fuera de la estación concuerden con los que se encuentran en la máquina, que la última calibración este a la vista de los consumidores, que los sellos de los metros no estén rotos y que los lubricantes mantengan sus sellos de origen.

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.

VERIFICACIONES DE COMBUSTIBLE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA
PERÍODO: NOVIEMBRE DE 2018 - OCTUBRE DE 2019

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Combustible		
Estaciones	250	42
Surtidores	3,409	12
Tanques	788	5

Fuente: Departamento de Metrología



Fuente: Departamento de Metrología

Contenido Neto

48

La fiscalización del mercado del contenido legal de los productos que se comercializan cumple un rol fundamental en la mente del consumidor, que considera que todo lo que se vende empacado en los súper mercados, mini súper, abarrotería, etc. del país, cumple con la información comercial que tiene el producto anunciado en sus etiquetas.

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 preempacados, desde la muestra a partir del lote, hasta las tolerancias mínimas permitidas.

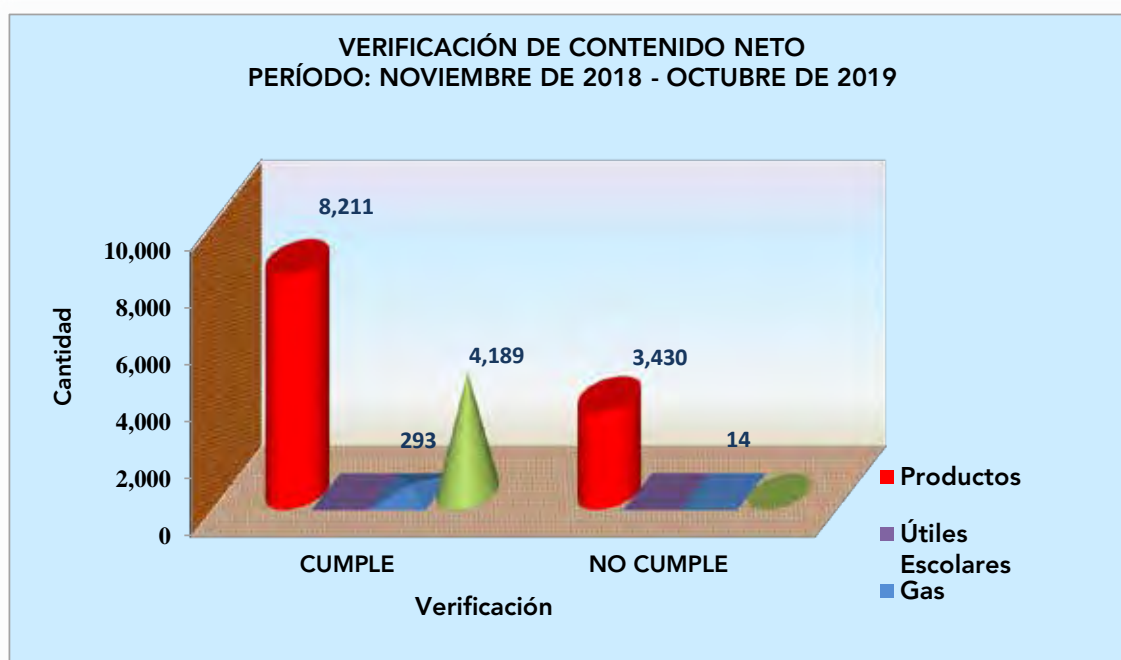
El programa anual de verificación de Contenido Neto de Preempacados a gran parte de las marcas que se comercializan en el mercado tiene como propósito comprobar que los productos envasados cumplen y su información es veraz. En el período analizado se encontraron diferentes de productos que no cumplían 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, huevos, etc.

VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA PERÍODO: NOVIEMBRE DE 2018 - OCTUBRE DE 2019

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Contenido Neto		
Productos	8,211	3,430
Útiles Escolares	0	17
Gas	293	14
Huevo	4,189	0

Fuente: Departamento de Metrología



Fuente: Departamento de Metrología

Ley No. 1 del 19 de enero de 2018

El 19 de enero de 2018 a través de la Ley 1 se adopta las medidas para promover el uso de bolsas reutilizables en establecimientos comerciales, y establece la prohibición del uso de bolsas de polietileno en los supermercados, autoservicios, almacenes o comercios en general para el transporte de productos o mercaderías.

La Ley establece plazos para que empiece la transición para el reemplazo y se agote los inventarios que mantienen los Agentes Económicos, los períodos para la implementación de la medida es el siguiente:

20 de julio de 2019, supermercados, farmacias y minoristas.

20 de enero de 2020, almacenes y mayorista



La ACODECO comenzó a preparar a su personal estableciendo un sin número de capacitaciones a nivel de toda su estructura administrativa para cumplir con su responsabilidad de autoridad competente para hacer cumplir la aplicación de esta Ley, también participó como expositor en diferente gremios del país donde se montó una campaña de capacitación de la diferenciación de las bolsas reutilizables de las desechables, se planteaba que el comercio podría optar por el cobro o no de las bolsa reutilizables.

Codex Alimentarius

El Comité Codex Nacional (CNC) actualmente continua su proceso de reingeniería, en la que se está trabajando en el manual de procedimiento y en la propuesta de una nueva estructura del punto focal, el cual está a cargo del Ministerio de Comercio. Con relación al punto focal, quien representa el enlace entre el comité nacional y el Codex Alimentarius, requiere que se le refuerce en su estructura de tal manera que pueda cumplir a cabalidad con la tarea de mantener informado a los diferentes miembros del comité nacional, además de toda la documentación normativa que demanda ser miembro de un organismo de la calidad del Codex Alimentarius.

F. DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO

En el Departamento de Defensoría de Oficio se atienden y tramitan los casos de los consumidores que deben ser ventilados y demandados ante los Tribunales de Justicia, por no ser de competencia o poder de decisión de la Autoridad, la mayoría de las veces porque la ley determina que deben ser de conocimiento de los juzgados por razón de sus cuantías en discusión. Este departamento analiza los casos presentados por los consumidores que hayan solicitado los servicios de un defensor de oficio, para determinar si es viable o procede la presentación de un proceso ante los tribunales en materia de protección al consumidor. En estas demandas, se busca proporcionar un servicio de calidad, con eficiencia y efectividad al igual que en los arreglos judiciales y extrajudiciales que se gestionan a favor de los consumidores.

El equipo de abogados de la Defensoría de Oficio brinda asesoría gratuita, e interponen acciones legales libres de honorarios, para beneficio de los consumidores. Cada abogado que forma parte

de la 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.

El equipo se encuentra comprometido con buscar los mejores resultados en la defensa de los intereses de los consumidores, a través de la presentación de las demandas interpuestas, la evacuación de pruebas, inspecciones judiciales, interposición de recursos de reconsideración y apelación de ser necesarios, entre otras actuaciones, con lo cual se trabaja arduamente para alcanzar 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 para ellos en la generalidad de los procesos en las que han tenido lugar.

En la instancia administrativa de conciliación, de no llegarse a un acuerdo entre el consumidor y el agente económico, 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, constituye en una pieza fundamental para que pueda lograr un arreglo extrajudicial entre el afectado y el agente económico, así como cuando se alcanza 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, como sucede en la mayoría de los casos, a través de una sentencia.

A continuación, presentamos, los cuadros estadísticos que reflejan el número de quejas por infracciones a la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 y los montos reclamados en las controversias. Así vemos que en el siguiente cuadro se refleja la suma total de las demandas presentadas durante este período:

**EXPEDIENTES DE DEMANDAS PRESENTADAS EN LOS TRIBUNALES, SEGÚN
MOTIVOS EN DEFENSORÍA DE OFICIO**

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B./.)
Cláusulas abusivas	27	3,430,298.45
Incumplimiento de contrato	3	40,191.85
Incumplimiento de servicio	3	22,402.96
Vicios ocultos	3	133,150.01
Incumplimiento de garantía	2	79,999.98
Falta de información comercial	2	14,580.00
Cobro indebido	1	5,078.81
Veracidad de la publicidad	1	270,668.00
Devolución de abono/dinero	1	20,959.56
Daños y perjuicio	1	7,804.72
TOTAL	44	4,025,134.34

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio

EXPEDIENTES DE DEMANDAS PRESENTADAS EN LOS TRIBUNALES, SEGÚN
ACTIVIDAD EN DEFENSORÍA DE OFICIO

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	35	3,837,084.82
Agencia de autos	5	147,104.71
Taller de reparación de autos	1	9,661.12
Eventos artísticos	1	7,085.84
Servicio de intermediación	1	5,656.00
Servicios Profesionales	1	18,541.85
TOTAL	44	4,025,134.34

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio

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

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

MESES	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
Noviembre	12	27.3	676,489.43
Diciembre	3	6.8	143,308.81
Enero	3	6.8	174,591.85
Febrero	5	11.4	654,870.72
Marzo	6	13.6	564,965.01
Abril	3	6.8	320,534.00
Mayo	2	4.5	182,060.00
Junio	1	2.3	122,600.00
Julio	1	2.3	116,074.20
Agosto	0	0.0	0.00
Septiembre	4	9.1	683,132.00
Octubre	4	9.1	386,508.32
TOTAL	44	100.0	4,025,134.34

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio

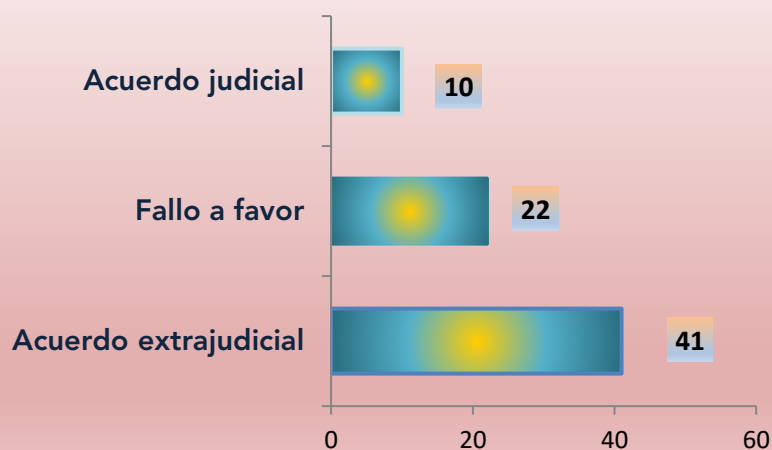
QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL
DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO Y TRIBUNALES

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	41	56.2	2,460,036.71
Fallo a favor	22	30.1	1,020,137.39
Acuerdo judicial	10	13.7	1,097,134.93
TOTAL	73	100.0	4,577,309.03

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio

QUEJAS RESUELTAS EN LOS TRIBUNALES
PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019



Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio

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

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	147	63.1	18,358,185.63
Falta de información comercial	29	12.4	832,237.61
Incumplimiento de contrato	26	11.2	1,552,311.81
Vicios ocultos	10	4.3	635,864.58
Incumplimiento de garantía	7	3.0	724,604.28
Devolución de abono/dinero	6	2.6	46,456.17
Aclaración de contrato	2	0.9	4,350.00
Veracidad de la publicidad	2	0.9	272,667.00
Incumplimiento de servicio	2	0.9	30,486.00
Cobro indebido	2	0.9	16,601.37
TOTAL	233	100.0	22,473,764.45

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio

En el cuadro que precede, vemos la cantidad de quejas recibidas provenientes del Departamento de Conciliación, para su trámite ante los tribunales de justicia, clasificados por tipo de queja. Así vemos que en total en el período comprendido entre noviembre y octubre 2019, se recibieron 233 quejas, por diversos motivos, con un monto en discusión global de veintidós millones cuatrocientos setenta y tres mil setecientos sesenta y cuatro balboas con cuarenta y cinco centésimos (B/.22,473,764.45).

54



Acuerdos Extrajudiciales a Favor de los Consumidores. (Entrega de montos reclamados a los consumidores)

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

Del mismo modo, debemos destacar algunos logros alcanzados por el Departamento de Defensoría de Oficio, entre los cuales destacan los siguientes:

- Acuerdo extra judicial de 17 de septiembre del 2019, celebrado entre el consumidor Félix Ortega Valenzuela / Iris Carrera Guerra en contra de El Poblado Resorts, Clubs & Services en el cual se llegó a un acuerdo de entrega de letras de abonos hasta cancelar al consumidor lo abonado.
- Acuerdo extra judicial de 19 de septiembre del 2019, mediante el cual se realizó la devolución de las sumas abonadas a la consumidora Velkis Castillo De Cummings en un proceso contra Excel Automotriz.
- Acuerdo extra judicial de 20 de septiembre del 2019, entre el consumidor Ricardo Rodríguez en proceso seguido contra Promotoras Fayetteville, S.A, en el cual se realizó este acuerdo estableciéndose varios pagos de abonos hasta cancelar el total acordado.
- Acuerdo judicial de 14 de agosto de 2019, entre las partes del caso de Carmen Cecilia Villarreal / Carlos Luis Wilson en contra de El Poblado Resorts, Clubs & Services, en el cual las partes firmaron un finiquito para la cancelación de las sumas abonadas, para desistir del proceso y de la pretensión en los tribunales.
- Acuerdo judicial de 13 de julio de 2019, entre las partes del caso de Diego Gonzales contra Carrasquilla Developers Corp., en la esfera de circuito, en el que las partes solicitaron mediación con el cual se logró el acuerdo.
- Acuerdo extra judicial del 10 julio de 2019 entre las partes, en el caso entre Azucena Rodríguez contra Bosques De Costa Verde, S.A., en el cual las partes firmaron un finiquito para la cancelación de las sumas abonadas y, con ello, desistir del proceso y de la pretensión ante los tribunales.
- Acuerdo extra judicial del 16 agosto del 2019 entre las partes, en el caso entre Fabio Jaramillo en contra de Inmobiliaria Rodeo Viejo, S.A., en el cual las partes firmaron un finiquito para la cancelación y devolución de las sumas abonada a los consumidores.
- Fallo a favor del 14 de octubre del 2019, en primera y segunda instancia del Juzgado séptimo Municipal de Protección al Consumidor en el proceso entre Evgraf Burgos Reyes en contra de Coral Park Inc.
- Fallo a favor del 14 de octubre del 2019, proferido por el Tercer Tribunal Superior dentro del proceso entre el Consumidor Darling Eliette Velásquez Guevara contra Promotora Casas Pacíficas, S.A.

- Sentencia a favor del 2 de septiembre del 2019, dictado en primera instancia, proferido por Juzgado Noveno en proceso entre la consumidora Yamileth De Sedas Bethancourt en contra del agente económico Westland View, S.A.
- Sentencia del 25 de marzo del 2019 en primera instancia emitido por el juzgado Octavo de Circuito dentro del proceso del consumidor Carlos Suárez v/s Promotora el Poblado Panamá, S.A., a favor.
- Sentencia del 28 de marzo de 2019, de primera instancia, emitida por el Juzgado Octavo de Circuito del Consumidor Yaell Gravini Angulo v/s El Poblado Panamá, S.A., a favor.
- Fallo del 30 de mayo del 2019, proferido por el Tercer Tribunal Superior en proceso entre el Consumidor Julio Álvarez Aguilar v/s New Generation Development Corp., a favor.
- Fallo del Tercer Tribunal de Justicia del Primer Distrito Judicial, de 30 de mayo de 2019, dentro del Proceso de Protección al Consumidor Interpuesto por Julio César Alvarez Aguilar en contra de New Generation Development Corp., y Proyectos, Construcciones Y Administración, S.A. (Procasa).

G. DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN AL CONSUMIDOR

El Departamento de Investigación al Consumidor se encarga de resolver aquellos expedientes que surgen de las denuncias y verificaciones que se realizan en cada uno de los agentes económicos a nivel nacional, por presuntas infracciones principalmente a la Ley No.45 de 31 de octubre de 2007 y Reglamentos Técnicos, al igual que resuelve las faltas que se cometen a la 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, y Ley No. 134 de 31 de diciembre de 2013.

Aunado a lo anterior, debemos destacar, que este año el Departamento de Investigación al Consumidor, estará encargado de analizar los expedientes que ingresen producto de las verificaciones de la Ley No. 1 del 19 de enero de 2018, la cual adopta medidas para promover el uso de bolsas reutilizables en establecimientos comerciales, y que, a partir del 20 de julio de 2019, entró en vigencia en supermercados, farmacias y minoristas.

Cabe señalar que en el Departamento de Investigación al Consumidor se encuentra utilizando el Sistema de Radio Frecuencia con éxito, por el cual remite los expedientes a los diferentes departamentos, generando un código de barra para cada uno, realizando la ubicación eficaz de los mismos.

Entre el período de noviembre 2018 a octubre de 2019 se tramitaron a nivel nacional un total de 6,649 expedientes por diferentes leyes, destacándose la Ley 45 de 2007, Ley 6 de 1987, Ley 24 de 2002, Ley 81 de 2013 y Ley 134 de 2013. Es propicio señalar que se realizaron 5,641 expedientes en primera instancia, totalizando B/. 2,299,472.00 en resoluciones con multas.

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 2018 - OCTUBRE 2019

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	6,649	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	5,641	2,299,472.00

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

Fuente: Departamento de Investigación del Consumidor.

Las quejas de jubilados sancionadas en primera instancia a nivel nacional fueron **432**, totalizando **B/. 85,450.00** en multas, las cuales ingresan al Fondo Especial para Jubilados y Pensionados.

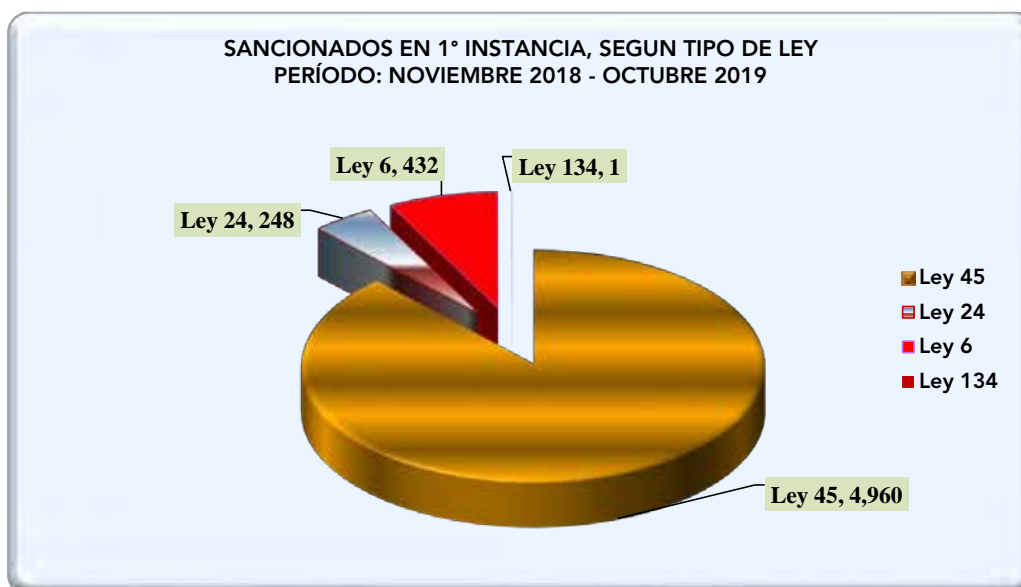
En cambio, las quejas de historial de crédito sancionadas en primera instancia a nivel nacional fueron **248**, totalizando **B/. 386,200.00** en multas.

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

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

TIPO DE LEY	SANCIONADOS EN 1RA INSTANCIA	MONTO DE SANCIÓN (B/.)
Ley 45	4,960	1,827,622.00
Ley 24	248	386,200.00
Ley 6	432	85,450.00
Ley 134	1	200.00
TOTAL DE SANCIONES	5,641	2,299,472.00

Fuente: Departamento de Investigación del Consumidor



Fuente: Departamento de Investigación del Consumidor

H. DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Dentro de la Dirección 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 de manera voluntaria a la Autoridad, a fin de que se celebre un Acto de Audiencia y puedan relatar los hechos objeto del conflicto y dar oportunidad a que se puedan presentar propuestas de solución, 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.



Audiencias de conciliación

58

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.

Para 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 de B/. 32,367,051.49



Audiencias de conciliación Consumidor – Agente Económico y Conciliador

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

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

MOTIVO	QUEJAS	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	524	51,499,268.16
Incumplimiento de contrato	105	7,446,822.39
Falta de información comercial	90	2,536,004.70
Vicio oculto	34	3,576,511.59
Incumplimiento de garantía	29	1,984,512.58
Devolución de dinero/abono	24	107,701.29
Aclaración de contrato	23	139,385.00
Cobro indebido	6	46,638.62
Incumplimiento de servicio	6	207,971.75
Veracidad de la publicidad	6	886,106.60
Resolución contrato	3	50,490.00
Anulación de contrato	1	10,250.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	52,000.00
Resindir contrato	1	10,000.00
TOTAL	853	68,553,662.68

Fuente: DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

RESULTADO	QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	143	10,724,237.73
Desistimiento	129	8,691,220.32
Acuerdo en audiencia/Varios	83	3,229,099.49
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	41	2,460,036.71
Abandono	34	2,763,674.62
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	22	1,020,137.39
Acuerdo en audiencia/Reparación	11	845,192.48
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	10	1,097,134.93
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	7	642,939.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	5	745,525.97
Pendiente constancia Desistimiento	3	91,358.85
Desistimiento/Devolución	2	7,150.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	12,995.00
Acuerdo previo audiencia/Reemplazo	1	36,349.00
TOTAL	492	32,367,051.49

Fuente: DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS POR EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

DETALLE	CANTIDAD
Citaciones	1,471
Notas	162
Eventos	25
Inspección Ocular	0
TOTAL	1,658

Fuente: DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

AUDIENCIAS REALIZADAS	667
------------------------------	------------

Fuente: DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

I. VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD

El mercado crece a pasos agigantados y con ello los agentes económicos implementan mecanismos que les permiten llegar al consumidor y así ofrecer sus productos, bienes y servicios.

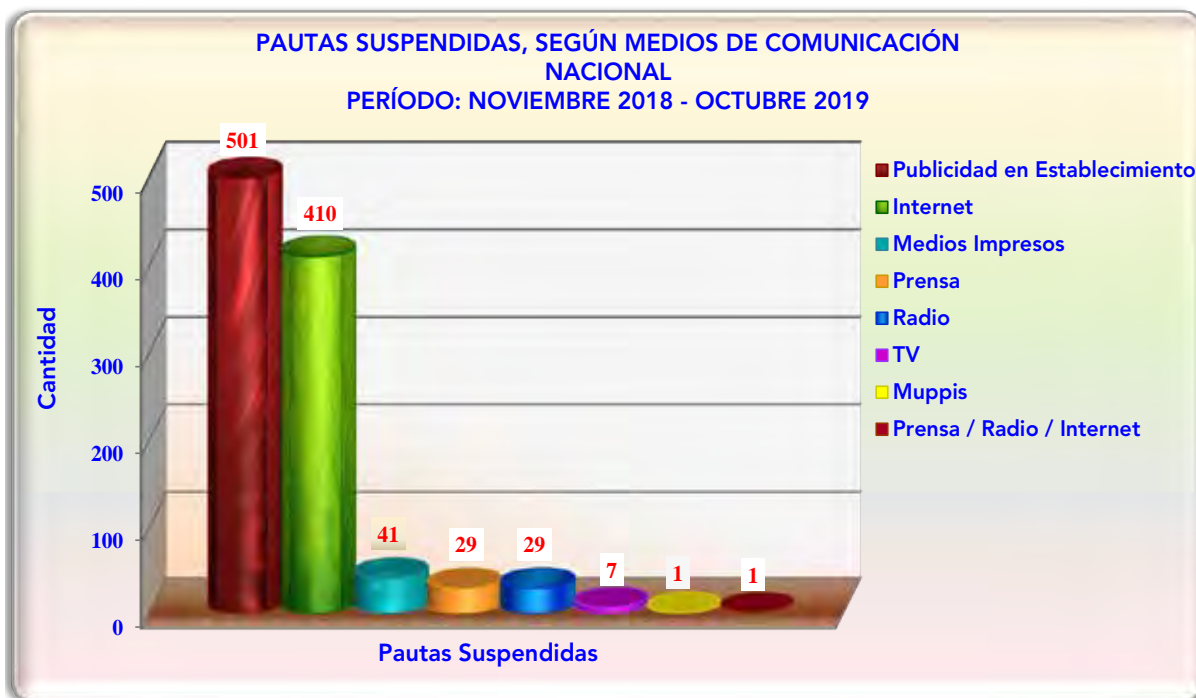
Es por esto, que ACODECO como vigilante de los derechos del consumidor, monitorea la publicidad que se difunde a través de medios impresos, radiales, televisivos, así como de internet y redes sociales, gracias a las herramientas de monitoreo informático, esto con el fin que la información que le llega al consumidor, sea clara, veraz, oportuna y que no induzca a error o confusión, además que la misma está sujeta de comprobación en todo momento.

De las denuncias y quejas recibidas, se realiza un análisis de la publicidad, lo que conlleva en muchas ocasiones realizar verificaciones para poder constatar lo indicado por el consumidor. Para los casos en que se detecta la falta a las normas de protección al consumidor, las cuales pueden ser porque induce a error o confusión, falta de información, información no veraz, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa, ACODECO ordena la suspensión y rectificación de la publicidad.

Producto de las investigaciones de oficio, denuncias y quejas que se han recibido en la ACODECO, en el período comprendido de noviembre de 2018 a octubre 2019, podemos indicar que se han tramitado 1,116 casos.

De los procesos 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 96, por un monto de B/. 650.22.

En lo referente a la suspensión y rectificación de las pautas publicitarias, se les dio la orden a 1,019 agentes económicos, en el período comprendido de noviembre 2018 a octubre 2019, porque no estaban cumpliendo con lo anunciado en la publicidad.



Fuente: ACODECO

Operativos

Para la Temporada del Black Friday 2018

ACODECO tuvo presencia en diferentes comercios, para velar se cumpliera con lo relacionado a la publicidad, según lo que establece el Título II de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, teniendo como resultado un total de 1,177 comercios verificados a nivel nacional, con y sin anomalías.



Verificación de los descuentos y promociones durante el Black Friday

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

NACIONAL

AÑO: 2018

MOTIVO	CANTIDAD
Agentes económicos sin anomalías	809
Agentes económicos con anomalías/ rectificó	27
Agentes económicos visitados sin ofertas	331
Agentes económicos con anomalías/ no rectificó	10
TOTAL	1,177

Fuente: DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD

Operativo Diciembre

ACODECO, verificó el cumplimiento de las ofertas, rebajas, descuentos y promociones que se dieron durante los días que se realizó el Operativo de Navidad, detectando 82 comercios con anomalías.



Verificando que la mercancía en oferta o descuento, este identificada

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

SEDE CENTRAL

AÑO: 2018

MOTIVO	CANTIDAD
No indica la fecha de duración	13
No cuenta con el doble precio	28
Verificación de oficio	33
No indica que la venta es parcial	3
Hasta agotar existencia	1
Publicidad confusa	2
La publicidad no es veraz	2
TOTAL	82

Fuente: DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD

Verificación De Vuelta a Clases

Con la proximidad del regreso a clases, se incrementan las compras de artículos escolares, por lo que ACODECO, intensificó las verificaciones en los establecimientos comerciales dedicados a su venta. Se constató la existencia de las ofertas y descuentos, así como el cumplimiento de los requisitos de la publicidad, que se le brindará toda la información clara y veraz al consumidor. Durante las verificaciones se detectaron 8 comercios a nivel nacional que no cumplían.

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

SEDE CENTRAL

AÑO: 2019

MOTIVO	CANTIDAD
Sin Ofertas	422
Con ofertas / sin anomalías	268
Con anomalías	8
TOTAL	698

Fuente: DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD

Verificación día del padre

Se llevaron a cabo visitas a diversos establecimientos comerciales durante la época previa al día del Padre, procurando evidenciar que los agentes económicos a través de la publicidad, informaran la fecha de duración o las unidades mínimas a ofertar, las condiciones o restricciones, si la venta es total o parcial, así como que la mercancía tuviese el precio regular y el porcentaje a aplicar o el precio regular y el precio de oferta. Otro aspecto importante que se verificó, es que la mercancía estuviese identificada y corroborar los descuentos anunciados.

Dichas verificaciones dieron como resultado 1,249 establecimientos comerciales visitados a nivel nacional, de los cuales, 49 no cumplían.



Personal de Veracidad de la Publicidad, verificando los descuentos

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

SEDE CENTRAL

AÑO: 2019

MOTIVO	CANTIDAD
Con ofertas / sin anomalías	680
Sin ofertas	520
Con anomalía	49
TOTAL	1,249

Fuente: DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD

Verificación del Panamá Black Weekend 2019

Del 13 a 14 de septiembre al celebrarse en Panamá el Black Weekend 2019, se efectuaron verificaciones a nivel nacional de los comercios que mantenían ventas especiales, ofertas, descuentos y promociones, con el objetivo de constatar su cumplimiento con respecto a lo dispuesto sobre publicidad en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.



Verificación de las ofertas y promociones en el Black Weekend

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

NACIONAL

AÑO: 2019

MOTIVO	CANTIDAD
Agentes económicos sin anomalías	1,117
Agentes económicos con anomalías/ rectificó	37
Agentes económicos sin ofertas	354
Agentes económicos con anomalías/ no rectificó	21
Agentes económicos sin precio a la vista	13
TOTAL	1,542

Fuente: DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD

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 setenta y ocho (78) publicidades, por diferentes motivos o faltas que contrarían la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.



Sesión de la Comisión de Publicidad y Propaganda

J. DECISIÓN DE QUEJAS SOBRE VEHÍCULOS A 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 hasta el monto de B/.5,000.00 y sobre vehículo de motor hasta la cuantía de B/. 30,000.00.

La competencia de la Autoridad y del Director Nacional de Protección al Consumidor de conocer y decidir las quejas sobre vehículos hasta B/.30,000.00 fue demandado por la Asociación de Distribuidores de Automóviles de Panamá (ADAP) de inconstitucional ante la Corte Suprema de Justicia, quien mediante la resolución fechada 13 de marzo de 2019 en pleno, declaró que no son inconstitucionales el numeral 3 del artículo 100 y el artículo 115 de la Ley 45 de 2007 modificado por la Ley 14 de 2018.

Con este nuevo reto, la ACODECO asume con responsabilidad la implementación de una nueva sección que da trámite a las quejas que se presentan en contra de agentes económicos sobre temas referidos a vehículos de motor, con ello se logra que los consumidores tengan, en sede administrativa, el poder de presentar y tramitar sus quejas (venta engañosa, devolución de dinero, cobro indebido, incumplimiento de servicio, incumplimiento de garantía, vicio oculto, etc.), sin necesidad de un abogado e igualmente culminar el proceso con una decisión.

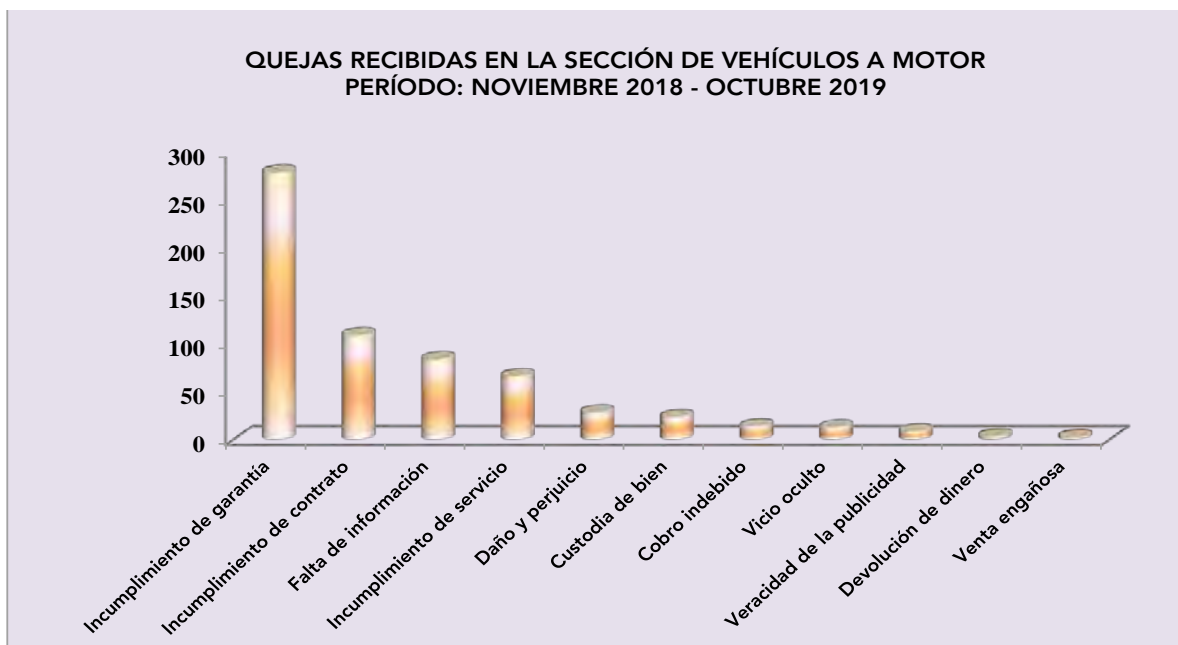
Desde que asumimos la competencia se ha innovado en el proceso, toda vez que al momento de interponer la queja el consumidor, recibe una guía de “aspectos importantes al presentar una queja en la sección de vehículo a motor” de modo que tenga una idea del procedimiento, aunado no es obligatorio la representación de las partes mediante abogado, por lo que se puede concurrir de modo directo asumiendo su propia defensa.

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

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	279	2,761,529.86
Incumplimiento de contrato	110	773,926.56
Falta de información	85	399,631.18
Incumplimiento de servicio	67	111,676.06
Daño y perjuicio	29	164,077.80
Custodia de bien	24	109,510.64
Cobro indebido	14	8,572.85
Vicio oculto	13	196,272.96
Veracidad de la publicidad	9	108.36
Devolución de dinero	4	6,941.30
Venta engañosa	3	543.66
TOTAL	637	4,532,791.23

Fuente: Sección de Vehículos a Motor



Fuente: Sección de Vehículo a Motor

Por otro lado, la sección de vehículo de motor cuenta con peritos idóneos para cualquier diligencia que se ordene de oficio o sea solicitada como prueba por alguna de las partes, proporcionando a la Autoridad los elementos técnicos para la toma de decisión.



Diligencia de prueba pericial a un vehículo

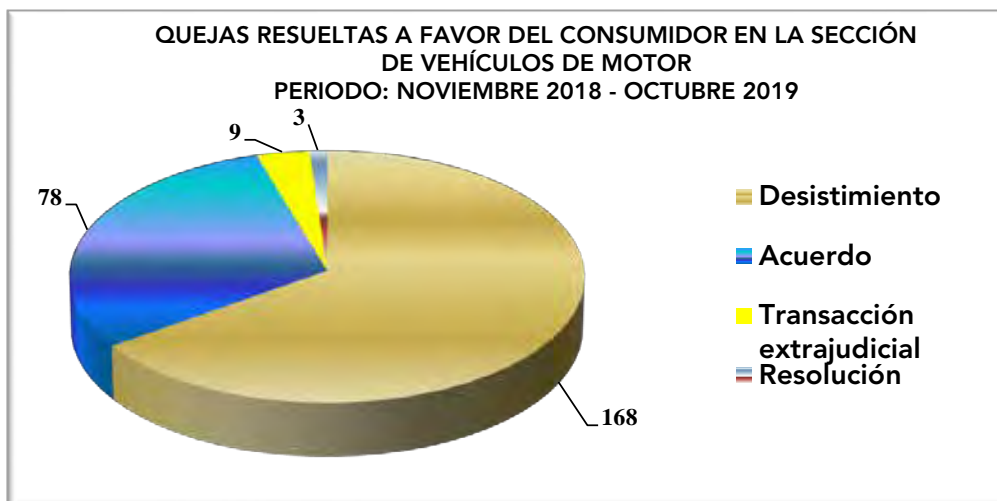
El proceso sobre vehículo de motor sigue en estricto derecho el procedimiento administrativo de Decisión de Quejas de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, según la especialidad otorgada por la ley 14 de 20 febrero de 2018. Cabe destacar, que las quejas son resueltas por las partes mediante diversos acuerdos.

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

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	168	995,900.20
Acuerdo	78	660,735.33
Transacción extrajudicial	9	83,832.64
Resolución	3	56,479.60
TOTAL	258	1,796,947.77

Fuente: Sección de Vehículos a Motor



Fuente: Sección de Vehículos a Motor

K. DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

La Acodeco, mediante el Departamento de Decisión de Quejas, tiene como función la atención de las quejas presentadas por los consumidores contra los proveedores de bienes y servicios, hasta la suma de Cinco Mil Balboas (B/.5,000.00), por las violaciones a las normas de protección al consumidor establecidas en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, modificada por la Ley 14 de 20 de febrero de 2018, y su reglamentación; por tanto a través de este departamento, la Autoridad conoce y decide a prevención con los tribunales de justicia competentes, los reclamos de los consumidores de forma individual o colectiva.

Entre las distintas ocupaciones que realiza el Departamento de Decisión de Quejas, se encuentra la revisión de las quejas presentadas por los consumidores contra los agentes económicos, constatando que existe relación de consumo, antes de la elaboración de la admisión del reclamo, la confección de citaciones, resoluciones, y principalmente la realización de las audiencias con la participación de los consumidores y los agentes económicos, así como la práctica de pruebas, antes de la resolución dictada por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor que resuelve la queja interpuesta por el consumidor, en primera instancia.

Durante la realización del proceso de Decisión de Quejas, conforme a lo establecido en el Capítulo III del Título V de la Ley 45 de 2007, se procura en todo momento dar una respuesta pronta y oportuna a la reclamación del consumidor, siendo una herramienta fundamental para alcanzar este objetivo la conciliación de las quejas por parte del equipo de trabajo que integra este departamento, lo que permite solucionar de forma amigable y conforme a la ley, los reclamos de los consumidores a través de la vía administrativa.

En virtud de ello, los resultados obtenidos a nivel nacional de las quejas atendidas por este departamento, reflejan que se han solucionado de forma favorable a los consumidores, la mayor parte de los reclamos presentados ante la Autoridad, a través de desistimientos, transacciones extrajudiciales, los acuerdos en audiencia alcanzados entre las partes dentro del proceso, y finalmente mediante las resoluciones dictadas en primera instancia por el Director Nacional de Protección al Consumidor.

En cuanto a las quejas recibidas de los consumidores contra los proveedores de bienes y servicios, a nivel nacional, los motivos con mayor número de reclamos obedecen al incumplimiento de garantía, falta de información, incumplimiento de contrato, incumplimiento de servicio y resolución de contrato, tal como se observa en la gráfica inferior.

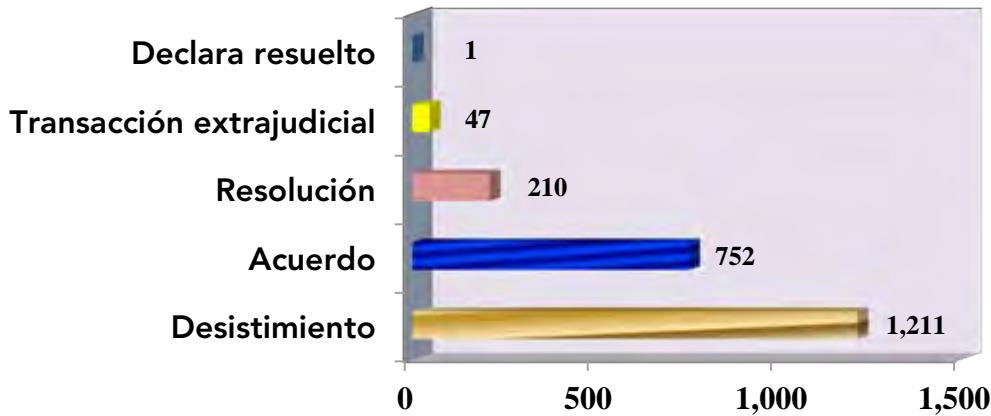
QUEJAS SOLUCIONADAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR, POR CANTIDAD Y MONTO (B/.), EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

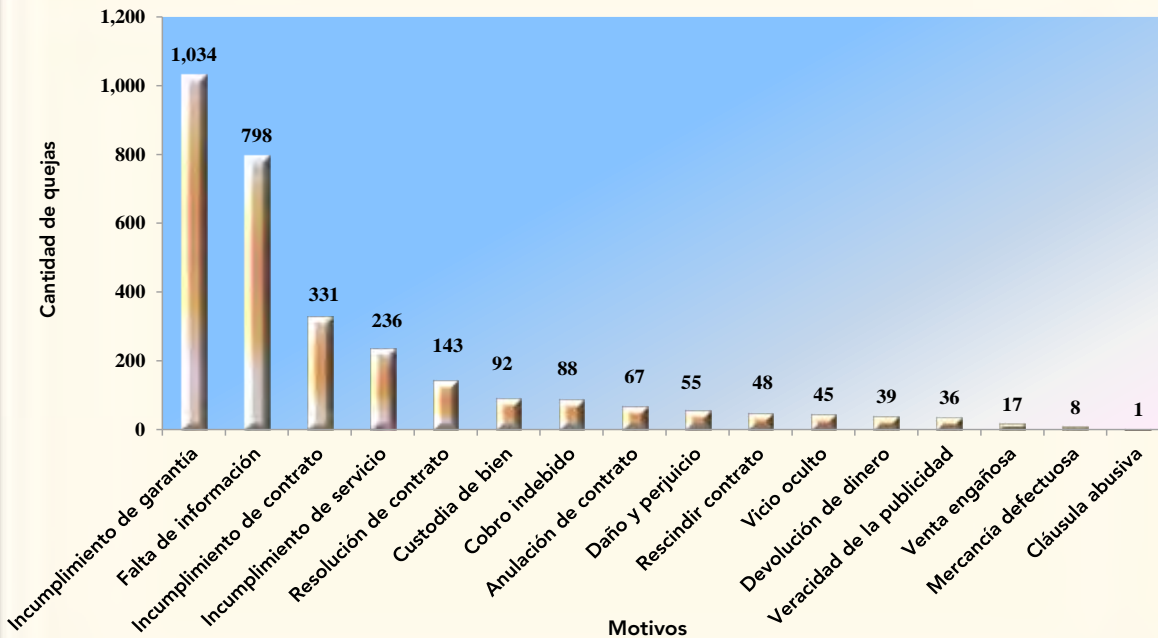
RESULTADO	CANTIDAD DE QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	1,211	54.5	1,431,142.93
Acuerdo	752	33.9	1,023,263.03
Resolución	210	9.5	308,501.41
Transacción extrajudicial	47	2.1	114,640.01
Declara resuelto	1	0.0	45.00
TOTAL	2,221	100.00	2,877,592.38

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

QUEJAS SOLUCIONADAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019



QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019



Siendo el incumplimiento de la garantía el motivo más frecuente entre los reclamos de los consumidores contra los agentes económicos, gran parte de las quejas atendidas por el proceso de Decisión de Quejas corresponden a electrodomésticos y equipos electrónicos, así como equipos celulares.

**QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS,
SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	248	128,329.12
Falta de información	26	22,109.62
Cobro indebido	3	954.52
Venta engañosa	3	715.54
Custodia de bien	2	2,332.50
Vicio oculto	2	2,331.54
Devolución de dinero	1	1,081.50
Incumplimiento de servicio	1	379.85
TOTAL	286	158,234.19

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas

**QUEJAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS RESUELTAS A
FAVOR DEL CONSUMIDOR, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	150	67,086.33
Acuerdo	74	43,146.18
Resolución	34	26,652.78
Transacción extrajudicial	4	4,419.90
TOTAL	262	141,305.19

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2018; pero cerradas en el 2019.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas

Algunos de los logros del Departamento de Decisión de Quejas durante el período comprendido de noviembre de 2018 a octubre de 2019, son los siguientes:

- Participación de todos los abogados del departamento como supervisores y orientadores durante el operativo de Navidad, realizado en diciembre de 2018, además de operativos especiales realizados por la institución.
- Para el período de enero a octubre de 2019, se cumplió la meta establecida de 70% en quejas conciliadas mediante acuerdos y desistimientos, alcanzando el 81%.
- Participación de funcionarios del departamento de Decisión de Quejas en el Diplomado en Métodos Alternos para la Solución de Conflictos (Mediación, Conciliación, Arbitraje y Negociación), del 9 de abril al 4 de julio de 2019.



COORDINACIÓN DE REGIONALES

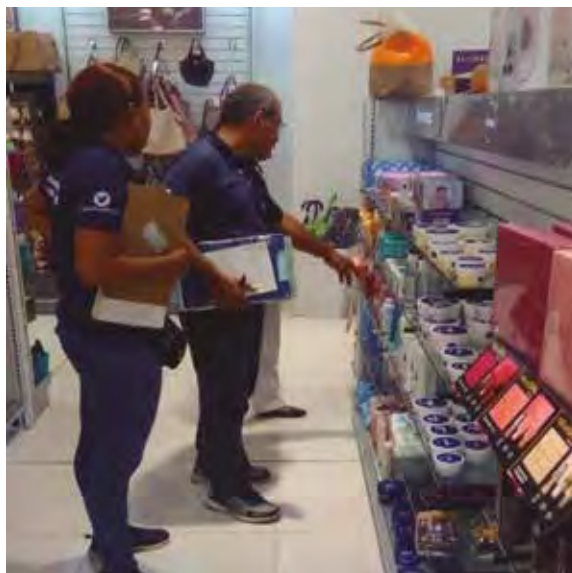


REPÚBLICA DE PANAMÁ
— GOBIERNO NACIONAL —

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR Y DEFENSA
DE LA COMPETENCIA

IV. COORDINACIÓN DE REGIONALES

La oficina de Coordinación de Regionales durante el período noviembre 2018 – octubre 2019 continuó con su objetivo de dar a conocer la labor institucional sirviendo de enlace entre la sede principal y las once oficinas regionales, brindando orientación y capacitación en cuanto a la aplicación de las normas contenidas en la Ley 45 de 2007, y su reglamentación, como también las diversas leyes, decretos y reglamentos que nos otorgan competencia. En éste sentido, hemos tenido una participación intensa a través de los módulos ubicados estratégicamente en áreas comerciales de las respectivas provincias, atendiendo consultas y denuncias con personal capacitado para resolver en sitio las quejas de manera rápida e inmediata.



Para cumplir la misión descrita, funcionarios del Departamento de Coordinación de Regionales visitaron las agencias regionales de la institución, supervisando efectivamente las labores administrativas, legales y operativas, así como la participación en actividades feriales y jornadas educativas distribuyendo material informativo como también participando en giras de verificación, en operativos a estaciones de expendio de combustible, ferias y reuniones con grupos de consumidores y agentes económicos

Se organizaron diversas actividades para cumplir con las disposiciones contenidas en el Decreto Ejecutivo 165 de 2014 de Control de Precios de los 14 productos regulados, mismas que son ejecutadas por nuestras oficinas regionales a través de monitoreo constantes, volanteo y participaciones feriales; mismas que son supervisadas a través de informes semanales y mensuales de programación, arrojando resultados que son analizados estadísticamente y consolidados con la información general de la sede, que luego son publicados en nuestra página web. También se trabajó en la divulgación de la Ley 1 de 2018 sobre la promoción de uso de bolsas reutilizables, brindando orientación tanto a consumidores como a agentes económicos.

Las oficinas regionales tuvieron una participación significativa en los operativos “De vuelta a clases”, “Décimo tercer mes”, “Black Friday” y el operativo de “Navidad” brindando información a través de los módulos de orientación ubicados en sitios comerciales estratégicos de las provincias así como también participamos en eventos de talla internacional como el Desfile de Las Mil Polleras, las Ferias internacionales de Las Flores y El Café de Boquete, Feria de San José de David, Feria Internacional de Azuero y otras de gran importancia en donde se distribuye soporte educativo a consumidores.



Participación de funcionarios de oficinas regionales en el "Desfile de Las Mil Polleras"

El personal de educación de las oficinas regionales visitó los lugares en donde se reúnen, en busca de otros servicios, las personas vulnerables que son beneficiadas de los descuentos para personas discapacitadas, jubilados y pensionados y personas de la tercera edad. También se cumplen con los objetivos de la institución, organizando charlas educativas, asesoramientos y conversatorios con estudiantes, docentes y personal administrativo en centros educativos públicos y privados beneficiando a un importante sector de la población a través de dinámicas con los niños y concurso de murales en los colegios.

Los funcionarios de nuestras agencias también tuvieron una participación activa en el IX Foro de Protección al Consumidor "Normas en el mercado para el consumo sostenible y saludable", el cual fue un éxito rotundo como todos los años.

76

Las agencias de ACODECO a nivel nacional realizaron verificaciones de Metrología Legal con el objetivo de cumplir con la función asignada a la ACODECO a través de los diversos reglamentos técnicos, éstos son organizados a nivel nacional por la oficina de Coordinación a través de distintos operativos a nivel nacional lo que se traduce en vigilancia a los agentes económicos que se dedican a las actividades comerciales reglamentadas mediante las normas DGNTI-COPANIT, de la Dirección General de Normas y Tecnologías Industrial del Ministerio de Comercio e Industrias.



Verificación de balanzas en mercados públicos y supermercados

A. Regional de Bocas del Toro

Dentro de las actividades desarrolladas por esta entidad, podemos destacar que el área educativa se ha intensificado con diversas jornadas de educación en áreas rurales y urbanas, contando con la participación activa de la población la cual ha mostrado un alto interés en conocer sus deberes y derechos.

Teniendo como objetivo el desarrollo y fortalecimiento de los programas de educación, se han impulsado más de 70 jornadas educativas y capacitaciones, los cuales se complementan con la entrega de materiales didácticos como folletos y manuales para que los proveedores y consumidores puedan documentarse en las legislaciones de protección al consumidor, de esta manera hemos podido beneficiar a una población superior a los 1,400 consumidores.

Hemos tenido presencia en ferias institucionales, mediante módulos de atención, stands institucionales, charlas en escuelas y volanteo en los principales corregimientos como: Changuinola, El Empalme, Guabito, Almirante, Isla Colon, Chiriquí Grande, Las Tablas y área fronteriza.



Charlas de orientación de la Ley 45 de 2007 y volanteo con información institucional



Charla a jubilados en Changuinola

Charla en Escuela El Empalme en Changuinola

El personal de verificación diariamente realiza acciones de inspección de productos sin precio a la vista, mercancía deteriorada, entre otros. También participa en operativos importantes sobre la Ley 45 de 2007, como resultado esta regional ha verificado más de 450 comercios y sacado del mercado más de 5,300 productos vencidos.



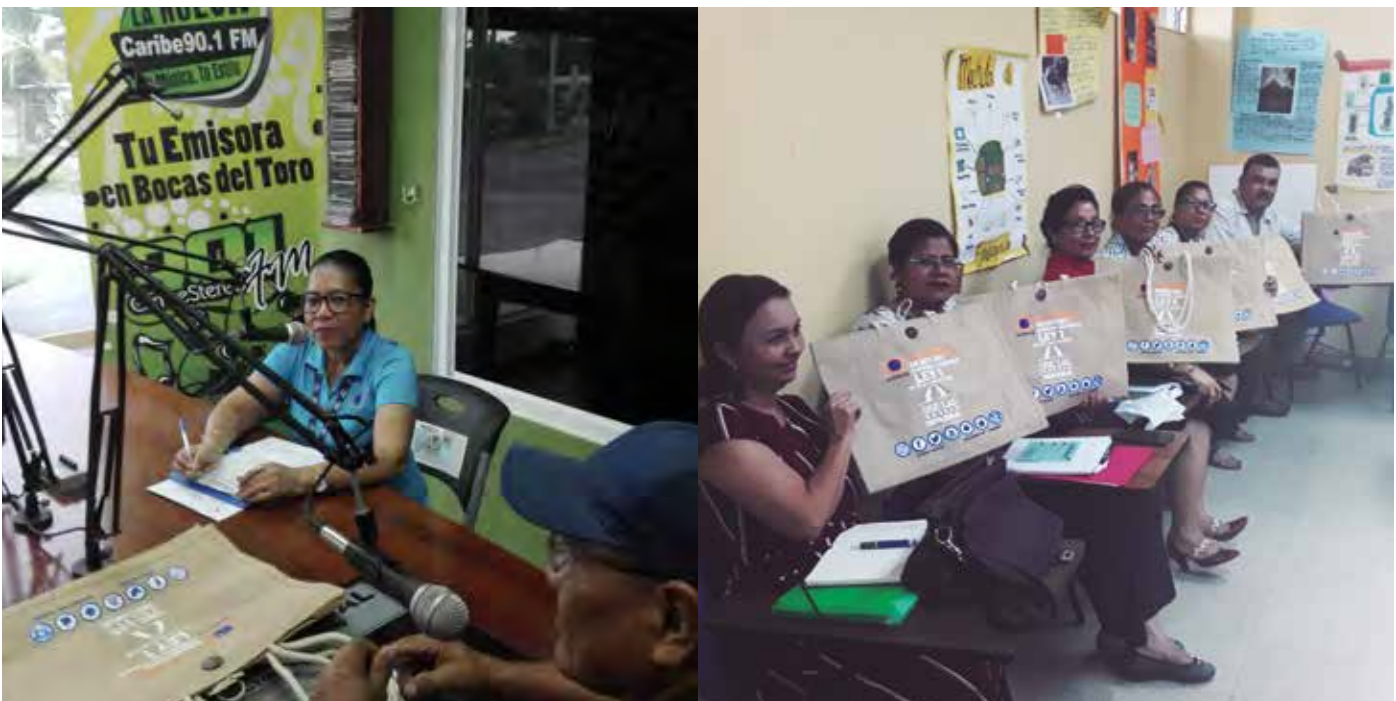
Veracidad de la publicidad

Control de precios en Almirante

Verificación de balanzas electrónicas

A través del equipo interprovincial de metrología se han realizado programas de verificación de escaner, pesas y balanzas electrónicas, venta de pan por peso y combustible, como resultado de esta gestión se visitaron mas de 60 comercios que en su mayoría están cumpliendo con las normas y reglamentos de protección al consumidor.

78



Divulgación de la Ley 1 de 2018 sobre el uso de Bolsas Reutilizables

B. Regional de Chiriquí

Como es tradición la regional de Chiriquí tiene una participativa actividad en las ferias que se desarrollan en la provincia ya que son ventanas de oportunidad para promover nuestros servicios, por lo que a través de estratégicos y lucidos stands en la Feria Internacional de las Flores y del Café de Boquete, y en la Feria Internacional de San José de David 2019, se recibieron visitantes nacionales y extranjeros, además se distribuyó gran cantidad de material educativo.



Atención a consumidores en el stand institucional ubicado en la Feria de Boquete

Operativo de Navidad 2018

Con la reubicación del módulo de Navidad a un área con mayor facilidad de atención a los consumidores, la Regional de Chiriquí participó activamente en el Operativo de Navidad 2018, brindando atención de consultas, denuncias y quejas al público que nos visitaba en Plaza Terronal de la Ciudad de David. La ubicación estratégica de este módulo permitió atender muchas más consultas que años anteriores y es que la afluencia de consumidores durante todo el mes de diciembre a esta importante área comercial de Chiriquí facilitó en gran medida el contacto directo con las personas que se lanzaron masivamente a realizar sus compras de fin de año.



Orientación al consumidor en tema de garantías y ofertas de fin de año 2018



Operativo Nocturno de Navidad 2018

Gira de la Unidad Móvil de Capacitación (UMC)

La unidad móvil de capacitación estuvo en la Provincia de Chiriquí, realizando visitas a centros educativos primarios y secundarios, recibiendo sus estudiantes importantes charlas educativas relacionadas con diversos temas que fiscaliza ACODECO. La interacción del personal de educación con los pequeños consumidores permitió ampliar los conocimientos de los futuros profesionales de nuestro País.



Jornadas Educativas en escuelas de Chiriquí con la unidad móvil de capacitación institucional

Operativos de Metrología

Los operativos de metrología en la Provincia de Chiriquí permitieron a la ACODECO, fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas y sancionar posibles actos violatorios que afecten a los consumidores. De igual forma se realizaron verificaciones a las balanzas de los agentes económicos

para corroborar que el peso de los productos sea el correcto. Se verificaron los surtidores en las diferentes estaciones de expendio de combustible para establecer que el combustible anunciado en los mismos sea el adecuado. Además, la dotación del nuevo sistema tecnológico mediante la utilización de equipos celulares e impresoras digitales, modernizaron la verificación de los escáner de precios en agentes económicos, permitiendo una mayor celeridad al realizar dichas pruebas.



Verificación de surtidores y tanques de gasolina



Verificación de balanzas electrónicas

Jornadas Educativas Ley 1 de 2018

Las jornadas de orientación en relación a la implementación de la Ley 1 de 2018 se extendieron en toda la Provincia de Chiriquí, divulgando ampliamente el contenido de la misma, que busca proteger el medio ambiente. La docencia estuvo dirigida a estudiantes de planteles educativos primarios, secundarios, universidades, representantes de agentes económicos, grupos cívicos, asociaciones de jubilados, entre otras agrupaciones. La participación constante en medios de comunicación televisivos, radiales y de prensa escrita; han sido un pilar fundamental para educar tanto a consumidores como a agentes económicos para incentivar la eliminación de bolsas con polietileno y promover la utilización de bolsas reutilizables.

C. Regional de Veraguas

La Regional de Veraguas participó como todos los años de la Feria Internacional de Veraguas, con sede en Soná, con un lúcido stand para brindar atención a los consumidores. Ésta regional también realiza de manera activa los operativos de temporada, en donde se orienta sobre descuentos ofertas y promociones.



Feria de Santa Fé de Veraguas



Orientación a consumidores durante operativo de Navidad 2018



Verificación de ofertas en operativo de Black Friday 2018



Participación en el programa "Verano Feliz" en Buenos Aires – Ñurun, Comarca Ngãbe Bugle

D. Regional de Herrera

El Departamento de Verificación de la regional visitó a los diferentes establecimientos comerciales de la provincia, con la finalidad de velar por el cumplimiento de lo dispuesto en la ley 45 de 2007, en cuanto a fecha de vencimiento de productos, precio a la vista, productos deteriorados, la ley 6 de 1987 que otorga beneficios a los jubilados, pensionados y personas de la tercera edad; ley 134 que otorga beneficios a las personas con discapacidad y la implementación de la ley 1 de 2018, que prohíbe el uso de bolsas plásticas que contienen polietileno y promueve el uso de bolsas reutilizables.



Verificación de precios y veracidad de la publicidad durante operativo "De Vuelta a Clases"



Verificación de veracidad de la publicidad durante operativo Black Friday 2018

Por su parte, el Departamento de Educación ha dictado charlas educativas sobre aspectos relevantes de la ley 45 de 2018, ley 6 de 1987, ley 134 de 2013 y la reciente Ley 1 de 2018, dirigidas a consumidores y agentes económicos de la provincia. Nuestros funcionarios participaron en programas radiales de las principales emisoras de la ciudad de Chitré con el objetivo de informar a la población sobre temas de consumo.

84



Charlas a consumidores y Estudiantes sobre Deberes y Derechos de los Consumidores



Verificación de scanner



Muestra de arroz para análisis

E. Regional de Los Santos

Durante el período comprendido de noviembre de 2018 a octubre 2019 la oficina Regional de Los Santos ha realizado diversas actividades de orientación a los consumidores. En éste sentido, la participación de la Unidad Móvil de Capacitación (UMC) ha sido primordial, trasladándose a diversas comunidades distantes de la provincia, llevando orientación e información, y a su vez le hemos facilitado al público información de interés para que se conviertan en consumidores vigilantes.



Charlas educativas de consumo saludable



Rincon de "Vigilín"



Entrega de afiches y orientacion sobre Ley No.1 de 2018



Las actividades de denuncias y verificaciones de oficio son constantes, buscando que los agentes económicos cumplan con lo dispuesto en la Ley 45 de 2007, y Ley 6 de 1987 en beneficio de los jubilados, pensionados y tercera edad. Los funcionarios visitaron alrededor de 368 agentes económicos detectando 7,607 anomalías en cuanto a faltas al control de precios, veracidad de la publicidad, Ley 1 de 2018, Ley 6 de 1987, verificación de tanque de gas subsidiado, entre otras faltas.



Monitoreo de veracidad de la publicidad en los comercios de Las Tablas



Verificación de balanzas de peso de canal y balanza de peso de ganado vivo en el matadero de Santo Domingo



Reina institucional 2018 – 2019

Equipo de trabajo de la Regional de Los Santos

F. Regional de Coclé

La Regional de Coclé se ha desarrollado múltiples actividades con el objetivo de que los consumidores coclesanos conozcan sus deberes y derechos. El Departamento de Educación como pilar importante para la regional de Coclé se ha mantenido en constante desarrollo de jornadas educativas, charlas y participación en medios de comunicación; todas con la finalidad de informar, orientar y promocionar los servicios educativos de nuestra institución.



Capacitación en módulo de orientación al consumidor



Verificación de balanzas en mercado público, verificación de precios y promociones



Charla sobre la entrada en vigencia de la Ley 1 de 2018 a la Comunidad China

G. Regional de Panamá Oeste

La Regional de Panamá Oeste cumple diariamente su compromiso de brindar orientación y educación continua a los consumidores y agentes económicos, realizando constantes jornadas educativas y distribuyendo material informativo en nuestros módulos de atención. En los meses de septiembre y octubre de 2019 se han incrementado los monitoreo buscando que los agentes económicos cumplan con lo establecido en el decreto de control de precios que prorroga la regulación temporal del precio de venta al por menor de productos alimenticios y verificaciones de Ley 45 de 2007, velando por los derechos de los consumidores.

88



Verificación de precios y retiro de productos vencidos o deteriorados



Decomiso de productos vencidos en supermercados de la provincia



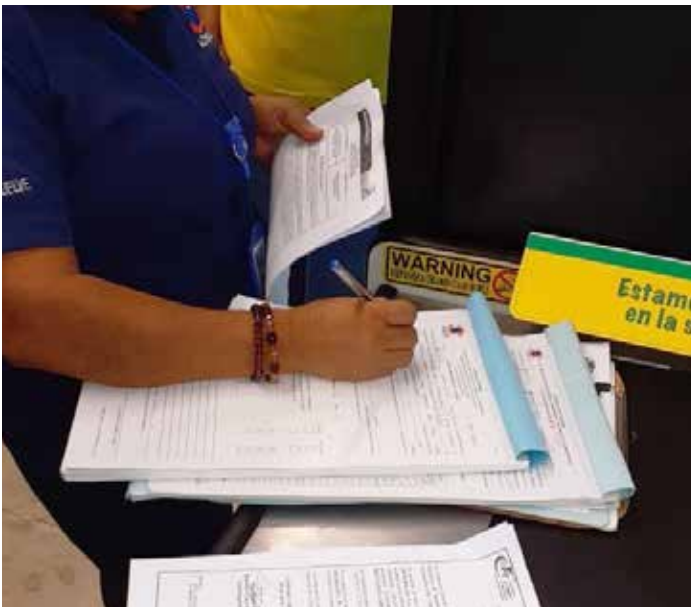
Orientación sobre Ley 45 de 2007a los agentes económicos y divulgación de Ley 1 de 2018

H. Regional de Panamá Este

Los Oficina Regional de Panamá Este se mantiene presente en los principales eventos realizados en la provincia, siempre en contacto directo con los consumidores y brindando orientación continua, participando en actividades feriales distribuyendo material educativo y haciendo docencia permanente en beneficio de los consumidores.



Orientación sobre Ley 1 de 2018 de promoción de uso de bolsas reutilizables en la 24 de diciembre



Verificación de promociones durante operativo "Día del Padre"

I. Regional de Panamá Norte

La Regional Panamá Norte, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 45 de 2007, brinda capacitaciones en los diferentes comercios del área con el fin de evitar el incumplimiento a las normas de protección al consumidor. En las diversas verificaciones de oficio que se realizan hemos podido detectar anomalías como productos vencidos y sin precio a la vista. Se ha trabajado constantemente en la distribución de material en los módulos de orientación y a través de jornadas educativas continuas tanto a agentes económicos como a consumidores del sector.

En el mes de marzo, los funcionarios de la Junta Comunal de Las Cumbres fueron beneficiados con capacitación sobre la labor que realiza ACODECO y orientación sobre los derechos de los consumidores.



Orientación sobre protección al consumidor a pacientes del Centro de Salud de Chilibre



Charla a funcionarios de la Regional del MIDES de San Miguelito y capacitación en Centro de Formación de Mujeres de Chilibre

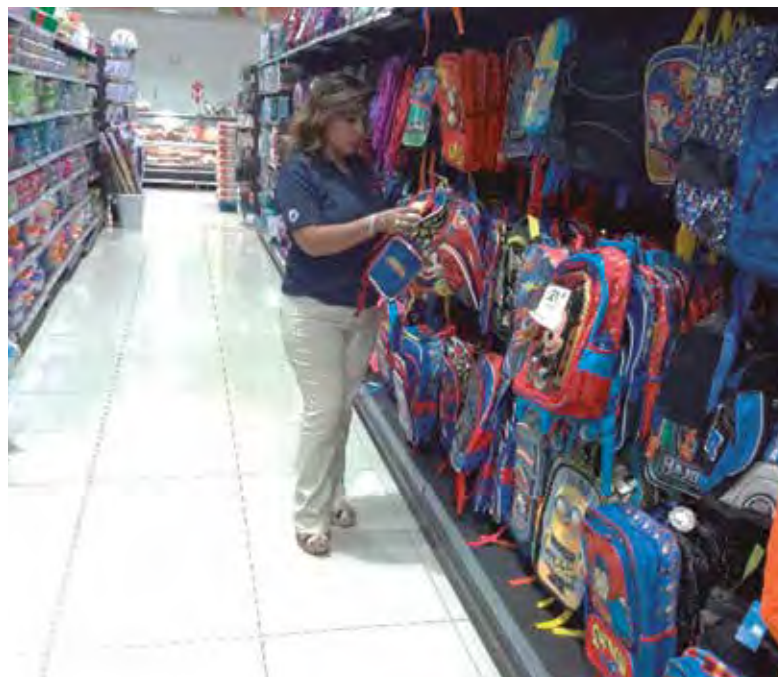


Verificación de surtidores en las estaciones de combustible



Verificación de uso de cilindros de gas de 25 lbs y verificación de balanzas a vendedores ambulantes

En cumplimiento a la Ley 45 de 2007, se llevó a cabo el operativo de Black Friday realizado en noviembre de 2018, verificando la publicidad que anunciaban los agentes económicos. Se realizaron verificaciones en comercios del área norte.



Verificaciones de Black Friday

J. Regional de Colón

La Regional de Colón mantiene las jornadas de verificación a agentes económicos y de orientación a los consumidores velando por el cumplimiento de las normas de protección al consumidor, de las personas discapacitadas y jubilados, pensionados y personas de la tercera edad de la provincia; es por ello que se realizan monitoreo a lo largo del año encontrando algunas anomalías en aquellos comercios que insisten en seguir infringiendo las normas establecidas.



Verificación de precios y productos vencidos y deteriorados



Promoción radial en medios sobre Ley 1 de 2018 y orientación en módulos sobre deberes y derechos de los consumidores

K. Regional de Darién

La Regional de Darién, mantiene sus labores dirigida al área educativa y de orientación a los consumidores y agentes económicos, según lo que indica la Ley 45 de 2018 de Protección al Consumidor, de igual forma se programan operativos de verificación, las cuales han arrojado el decomiso de cientos de artículos vencidos y deteriorados y la detección de una gran cantidad de productos sin precio a la vista.



Colaboradores en operativo de verificación en Darién



Operativo de verificación en Metetí de Darién



Verificación de de productos en establecimientos comerciales de la provincia de Darién

LIBRE COMPETENCIA



REPÚBLICA DE PANAMÁ
— GOBIERNO NACIONAL —

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR Y DEFENSA
DE LA COMPETENCIA

V. DIRECCIÓN NACIONAL DE LIBRE COMPETENCIA (DNLC)

A. DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE LA COMPETENCIA Y DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y ESTUDIOS DE MERCADO

- Práctica Monopolística Relativa en la venta de uniformes con el logo de la Universidad Especializada de Las Américas (UDELAS).



La DNLC recibió denuncia de Grupo Rosmar, S.A., empresa dedicada a la confección de uniformes, por un supuesto acto ilícito por parte de UDELAS que impedía la venta de uniformes a los estudiantes, acto considerado por la denunciante que dañaba e impedía el proceso de libre competencia económica y libre concurrencia.

Producto de la investigación, se pudo concluir que UDELAS no impide la venta de uniformes a Grupo Rosmar, sino que dicha universidad ha manifestado a la denunciante la no utilización del logo sin la debida autorización.

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, por no existir elementos que acrediten la violación del numeral 9 del artículo 16 de la Ley 45 de 2007 que expresa: "En general, todo acto que irrazonablemente dañe o impida el proceso de libre competencia económica y la libre concurrencia en la producción, el procesamiento, la distribución, el suministro o la comercialización de bienes o servicios."

• Práctica Monopolística Relativa por parte de La Escuela Internacional de Panamá (ISP)

La investigación inicia por denuncia presentada por la Cámara Nacional de Transportistas Colegiales (CANATROL), en relación a la posible comisión de una práctica restrictiva de la competencia, sobre un proceso de licitación privada para la prestación de servicios de transporte escolar por parte de La ISP.



En base a la información presentada por La ISP, la DNLC visualizó con mayor profundidad, aspectos adicionales sobre el acto de licitación privada para el servicio de transporte y su adjudicación, por parte de La ISP, en la que participaron como oferentes 11 empresas, situación que evidenció con precisión la existencia de una mayor concurrencia de empresas, interesadas en dicho acto, es decir, se corroboró la existencia de competencia en este acto de licitación.

De igual manera, no se observó que La ISP haya realizado actuaciones que limiten o disminuyan las posibilidades de participación de proveedores, inclusive participaron también las empresas denunciadas a las cuales se les adjudicó la licitación, en ese sentido, se recomendó el cierre de la investigación administrativa.

98

• **Práctica Monopolística Relativa contra UNET CORP (UNET)**

Por denuncia recibida de la empresa INTERFAST PANAMÁ, concesionario de servicio de telecomunicación, se inició una investigación preliminar en contra de UNET por la presunta comisión de prácticas monopolísticas relativas contenidas en el numeral 5, artículo 16 de la Ley 45 de 2007. En principio se consideró que existían indicios de la realización de una práctica monopolística relativa, por parte de UNET y el agente económico FINANCENTRO, S.A., mediante un acuerdo de exclusividad que estaría impidiendo irrazonablemente el acceso a una facilidad esencial a potenciales competidores al mercado (como INTERFAST PANAMÁ).

Sin embargo, después de realizada toda la investigación y análisis de la documentación que consta en el expediente no se evidencian acciones por parte de los agentes económicos investigados, en la dirección de rehusarse a proporcionar bienes o servicios disponibles y normalmente ofrecidos a terceros, sino todo lo contrario, la negativa de INTERFAST de no suscribir acuerdo comercial con UNET para el acceso a los ductos del PH Tower Financial Center, en otras palabras, es la negativa de INTERFAST a suscribir un acuerdo comercial con UNET en el cual tenga que pagar un canon por acceder a la facilidad esencial en el PH, lo que ha impedido su entrada, y no propiamente que UNET se la esté negando.



Por lo que, mediante Resolución No. DNLC-HCE-031-18 de 20 de noviembre de 2018 se ordena el cierre y el archivo del expediente administrativo por no contarse con elementos de pruebas que acrediten la violación a la Ley 45 de 2007.

- **Prácticas Monopolísticas absolutas y relativas en la comercialización de combustible**



DLNC adquirió conocimiento e investigó una denuncia por irregularidades que ocurren en la costa arriba de la provincia de Colón, en relación a la comercialización de gasolina y diésel por parte de las empresas Súper Centro Palenque (SCP), ubicada en el corregimiento de Palenque y la distribuidora Ocean King, S.A. (DOK), ubicada en el corregimiento de Miramar, ambas del distrito de Santa Isabel, provincia de Colón.

La denuncia indicaba sobre la comisión de prácticas monopolísticas (artículos 13 y 16 de la Ley 45 de 2007) y competencia desleal por parte de las empresas antes señaladas, al vender combustible sin los debidos permisos, lo que generaba unas supuestas ventajas competitivas de manera artificial de los agentes económicos que no cumplen, en relación a los que si cumplen con las normativas establecidas.

Del análisis se recalcó que si bien los denunciados al ejercer una actividad económica privada en la República de Panamá, están bajo el alcance de la Ley 45 de 2007, para que se configure una posible práctica monopolística absoluta o relativa demandable ante los juzgados especializados de libre competencia, deben cumplirse determinados requisitos establecidos por ley que no se pudieron comprobar en este caso.

No se observaron indicios de que se esté configurando una práctica monopolística absoluta o relativa por parte de uno o ambos agentes económicos denunciados, con el objeto de desplazar irrazonablemente al denunciante, o impedirle su acceso, tal cual lo establece la ley, por lo que se recomendó el cierre y archivo del expediente administrativo.

• Práctica Monopolística Relativa contra Shadwell International, INC.

La investigación administrativa inició por denuncia presentada por la empresa INTERFAST PANAMÁ, concesionario de servicio de telecomunicación, en contra de SHADWELL INTERNATIONAL, INC. (SHADWELL), por la presunta comisión de prácticas monopolísticas relativas, contenidas en el artículo 16 de la Ley 45 de 2007.



En base a la documentación aportada y el análisis preliminar de la denuncia presentada, la DNLC mediante la resolución DNLC-HCE-021-17 dio inicio a la investigación administrativa por considerar que existían indicios de la realización de una práctica monopolística relativa, por parte de los agentes económicos SHADWELL y P.H. Torres de Las Américas, mediante un acuerdo de exclusividad que estaría impidiendo irrazonablemente el acceso a una facilidad esencial a potenciales competidores al mercado.

Se determinó a través de la investigación y la documentación que consta en el expediente, que no existen videncias acciones por parte de los agentes económicos investigados, en la dirección de impedir o restringir el acceso al P.H. Torres de Las Américas a la empresa INTERFAST, sino todo lo contrario; la negativa de INTERFAST de no suscribir acuerdo comercial para el acceso a los ductos de dicho P.H., en otras palabras, es la negativa de INTERFAST a suscribir un acuerdo comercial con SHADWELL en el cual tenga que pagar un canon por acceder a la facilidad esencial en el P.H., lo que ha impedido su entrada, y no propiamente que SHADWELL se la esté negando. Se recomendó el cierre de la investigación y archivo del expediente mediante la resolución No. DNLC-HCE-002-19 de 28 de enero de 2019.

- **Práctica Monopolística Absoluta en la venta de servicios de televisión pagada, internet y telefonía fija en Panamá**



El 22 de marzo de 2018, se inició investigación oficiosa contra las empresas CABLE ONDA, S.A. y CABLE & WIRELESS PANAMÁ, S.A., dedicadas al suministro a nivel empresarial y familiar del servicio de televisión pagada, servicio de internet y servicio de telefonía fija local y nacional en la República de Panamá, al conocer que estos agentes económicos habían presuntamente incrementado los precios de venta a sus clientes, de manera simultánea.

Luego del análisis técnico, se pudo concluir que el comportamiento de los agentes económicos CABLE ONDA y CABLE & WIRELESS, respecto a los ajustes de precios de sus servicios de televisión pagada, internet y telefonía fija en Panamá, no mostraban indicios de coordinación entre ellos, como competidores entre sí, que llevaran a la ACODECO, contar con elementos de prueba para presentar una demanda ante los juzgados especializados en materia de libre competencia, por la presunta violación del numeral 1 del artículo 13 de la Ley 45 de 2007.

- **Práctica Monopolística Relativa en la venta mayorista de productos dermocosméticos para las distintas necesidades del cuidado de la piel en la República de Panamá**

Eucerin®

La DNLC inició por denuncia, investigación por posibles prácticas monopolísticas relativas realizadas por agentes económicos pertenecientes al grupo económico de ARROCHA, en perjuicio de FARMACIAS EUROPEAS, S.A. (FARMAVALUE), consistente en negarse a vender o vender en cantidades muy por debajo de las solicitadas, productos de la marca Eucerin donde el grupo económico de ARROCHA es distribuidor.

Una vez analizado el material probatorio en la primera fase de investigación preliminar, se determinó que existían suficientes indicios de una presunta práctica restrictiva de la competencia, violatoria de los numerales 5 y 9 del artículo 16 de la Ley 45 de 2007, por lo que se procedió a la apertura formal de la investigación administrativa mediante resolución No. DNLC-HCE-024-18 de 11 de junio de 2018, a fin de corroborar el mercado pertinente, si el distribuidor ostentaba poder sustancial de mercado y las posibilidades de ejercerlo.

Mediante informe final fechado el 15 de mayo de 2019, se determinó que el agente económico denunciado, no ostentaba poder sustancial de mercado, por lo que no podía ejercer ni generar efectos exclusionarios dentro del mercado pertinente, a nivel del canal minorista en el que se vendían los productos de la marca Eucerin. La investigación finalizó mediante resolución No. DNLC-HCE-011-19 de 19 de junio de 2019 con el cierre y archivo del expediente.

- **Práctica Monopolística Relativa en el mercado de las cervezas en las República de Panamá.**



Se inició de oficio el 10 de abril de 2019, una investigación preliminar por posibles prácticas monopolísticas ilícitas realizadas por tiendas minoristas y abarroterías en perjuicio de CERVECERÍA NACIONAL, S. DE. R.L, por un presunto boicot de tiendas minoristas en contra de la empresa cervecera, la negativa consistía en no vender productos de la empresa cervecera.

Mediante informe preliminar fechado el 9 de julio de 2019, se recomendó la no apertura formal de la investigación y el archivo del expediente administrativo al no contar con elementos suficientes de pruebas sobre la conducta investigada.

B. SANCIONES ADMINISTRATIVAS POR LA COMISIÓN DE PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS

- **Sanción a Refinería Panamá, S. de R.L.**



ACODECO, en el año 2009, interpuso proceso judicial en contra de Refinería Panamá, S. de R. L. (en adelante REFPAN) por la supuesta comisión de una práctica monopolística relativa ilícita dentro del mercado de servicio de despacho de combustibles fósiles líquidos (diesel liviano y mejorado, y gasolinas de 91 y 95 octanos) en la terminal de carga de la antigua Refinería Panamá, Bahía Las Minas en la provincia de Colón, por infracción a la Ley 45 de 2007.

El Juzgado Noveno de Circuito Civil del Primer Circuito Judicial de Panamá (a través de la sentencia No. 107-15 de 15 de diciembre de 2015), decretó en primera instancia el carácter restrictivo e ilícito de la práctica demandada, el acto considerado ilícito consistía en el uso de un sistema de cupos o turnos para el despacho de estos combustibles sólo en el rack combinado, basados en la participación de mercado de cada distribuidora mayorista que comercializaba el producto a nivel nacional; conducta que era utilizada para establecer irrazonablemente ventajas exclusivas que afectaban por lo menos a un agente económico participante en este mercado, vulnerándose el artículo 16 numeral 9 de la Ley 45 de 2007.

Ante el recurso de apelación presentado por la defensa legal de REFPAN, el Tercer Tribunal Superior de Justicia del Primer Distrito Judicial de Panamá (en fallo de 3 de abril de 2019) resolvió confirmar en todas sus partes la sentencia emitida por el Juzgado Noveno.

De conformidad con la decisión judicial, la DNLC mediante resolución N° DNLC-HCE-012-19 de 27 de junio de 2019, impuso una sanción administrativa a REFPAN por la suma de DOSCIENTOS CINCUENTA MIL BALBOAS (B/. 250,000.00).

El cuadernillo sancionatorio se encuentra en la segunda instancia para resolver apelación.

C. PROCESOS JUDICIALES

- **Demanda prácticas monopolísticas absolutas en la compraventa de mochilas escolares.**



El proceso judicial se encuentra en el Tercer Tribunal Superior de Justicia, en espera sobre la decisión de la apelación presentada por parte de ACODECO contra la sentencia No. 46 de 14 de julio de 2017, emitida por el Juzgado Noveno de Circuito Civil del Primer Circuito Judicial de la Provincia de Panamá que declaró en primera instancia 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.

- **Demanda contra empresas azucareras por incumplimiento de acuerdo judicial**



El proceso se encuentra actualmente en el pleno de la Corte Suprema de Justicia por resolver el Amparo de Garantías Constitucionales presentado por el apoderado legal de las empresas azucareras contra el auto de admisión de pruebas emitido por el Juzgado Noveno de Circuito Civil.

Se espera la decisión sobre este Amparo para continuar con el proceso judicial por el incumplimiento de transacción judicial.

- **Demanda por práctica monopolística absoluta en la venta al por mayor de leche para el Ministerio de Educación (MEDUCA)**



El proceso judicial que se sigue contra INDUSTRIAS LÁCTEAS, S.A., GLOBAL PRODUCTS AND LOGISTIC SERVICES, INC., SOCIEDAD DE ALIMENTOS DE PRIMERA, S.A. Y PRODUCTOS NEVADA, S. DE R.L., por posibles prácticas monopolísticas absolutas, sobre los actos de contratación pública realizados por el 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, se encuentra en espera de la audiencia de fondo una vez sea resuelto el Amparo de Garantías Constitucionales que fue interpuesto por los apoderados de las empresas demandadas.

- **Demanda por prácticas monopolísticas absolutas en la compra de granos por el Programa de Ayuda Nacional (PAN)**



A la fecha, el proceso se encuentra en espera de la sentencia de fondo por parte del Juzgado Octavo de Circuito Civil del Primer Circuito Judicial de Panamá.

ACODECO, interpuso este proceso 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 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.

- **Demanda por práctica monopolística absoluta en la venta al por mayor de Galleta Nutricionalmente Mejorada (MEDUCA)**



La demanda fue interpuesta en contra de los agentes económicos AGRO INDUSTRIAS DE VERAGUAS, S.A., PRODUCTOS ALIMENTICIOS PASCUAL, S.A. y ZUELLEN, S.A., por supuesta colusión en los actos de contratación realizados por el 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.

Desde enero de 2018, el proceso se encuentra en espera de admisión de pruebas por parte del Juzgado Octavo de Circuito Civil del Primer Circuito Judicial de Panamá.

- **Demanda por práctica monopolística absoluta contra lavanderías de Cerro Viento y San Antonio, proceso en apelación.**



El proceso aún se mantiene en el Tercer Tribunal Superior de Justicia para resolver la apelación interpuesta por ACODECO en contra de la sentencia emitida por el Juzgado Noveno de Circuito Civil.

Esta demanda contra de un grupo de lavanderías y lavamáticos del área de San Antonio y Cerro Viento consiste en 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.

- **Demanda por prácticas monopolísticas absolutas en contra de Unión Nacional de Corredores de Aduanas de Panamá (UNCAP), en proceso para resolver amparo de garantías constitucionales.**



El 13 de febrero de 2019, el Tercer Tribunal Superior de Justicia del Primer Distrito Judicial de Panamá, confirma la sentencia No. 31-18 de 9 de abril de 2018 del Juzgado Noveno de Circuito Civil, a favor de ACODECO contra la UNCAP y corredores de aduanas, dentro del proceso por prácticas monopolísticas absolutas.

A través del fallo se declara que, los demandados UNCAP, Erides Alcibiades Díaz, Obaulio Castro, Hugo E. Arjona, Eudilia Estela Trujillo Vergara de Holder, Olmedo Alvarado Cerrud, Venancio Esteban Serrano Pitti, Luis Carlos Jaén y Raimundo H. Núñez G. han infringido el artículo 13, numeral 1 de la Ley 45 de 2007, al incurrir en la comisión de práctica monopolística absoluta consistente en el acto, combinación, arreglo o convenio con el objeto de concertar, acordar o intercambiar tendiente a la fijación del precio mínimo de servicios de corretaje de aduana en la República de Panamá.

De conformidad con el fallo emitido, una vez ejecutoriado el mismo, le corresponde a la ACODECO, imponer las sanciones administrativas por prácticas monopolísticas absolutas de acuerdo con lo señalado en la ley, que conlleva una multa de hasta un millón de balboas.

Cabe destacar que, en marzo del 2019, los apoderados legales de las demandadas han interpuesto diversos recursos extraordinarios, actualmente el caso se encuentra en el pleno de la Corte Suprema de Justicia, en grado de apelación, proceso de Amparo de Garantías Constitucionales.

- **Demanda por prácticas monopolísticas absolutas y relativas en contra de Medcom, Televisora Nacional, S.A. y Telecomunicaciones Nacionales.**



El proceso en contra de TELEVISORA NACIONAL, S.A., TELECOMUNICACIONES NACIONALES, S.A., CORPORACIÓN MEDCOM PANAMÁ, S.A., por la posible comisión de prácticas monopolísticas absolutas y relativas, se encuentra radicado en el Juzgado Octavo de Circuito Civil.

Actualmente, el proceso se encuentra suspendido por la interposición de demandas contenciosas administrativas de plena jurisdicción por parte de las empresas.

D. CONCENTRACIONES ECONÓMICAS

• Posible Concentración Económica por parte de Tagarópulos y Felipe Motta



DNLC conoció de una posible concentración económica, a través de la publicación de una transacción realizada por Tagarópulos, S.A.

Como resultado de la investigación de oficio, se pudo conocer de una relación comercial directa o indirecta entre Tagarópulos, S.A. y los nuevos distribuidores, en especial Felipe Motta, quien adquirió el 45% del inventario, no se observan indicios de una toma de control de Tagarópulos, S.A. y en consecuencia tampoco se observa una agrupación directa o indirecta, valorando la independencia en la negociación de los nuevos contratos de distribución celebrados con las diferentes casas fabricantes.

Mediante informe preliminar se concluye que de acuerdo a la forma en que las empresas involucradas han descrito la operación y al análisis hecho, la misma no disminuye, restringe, daña o impide, de manera irrazonable, la libre competencia económica y la libre concurrencia, respecto de bienes o servicios iguales, similares o sustancialmente relacionados, por lo que se recomendó el archivo del expediente.

• Concentración Económica en el Mercado del Hielo en Panamá



La DNLC recibe el 11 de diciembre de 2018, la solicitud de verificación previa para la concentración económica mediante la cual Distribuidora Petrohielo, S.A. y Oasis Tropical, S.A. venderán el 100% de sus acciones a Hielo Ameglio, S.A.

Mediante la resolución DNLC-HCE-004-19 de 3 de abril de 2019 se resolvió otorgar de manera condicionada la concentración económica entre Distribuidora Petrohielo, S.A. y Oasis Tropical, S.A. a favor de Hielo Ameglio, S.A., sujeta a modificar la Cláusula de No Competencia del proyecto de contrato de compraventa de acciones (que establecía cinco (5) años de no competencia), en los siguientes términos: "limitar el acuerdo de no competencia de un período de un máximo de tres (3) años, en el ámbito geográfico de la República de Panamá.

Posterior a este condicionamiento, las empresas presentaron la modificación a la cláusula de no competencia en los términos antes señalados (período máximo de tres (3) años), por lo que mediante resolución DNLC-HCE-005-19 del 17 de abril de 2019 se levanta dicho condicionamiento y se otorga el concepto favorable a la concentración económica.

• **Concentración Económica DMPTY, INC – Helados La Italiana, S.A.**



Mediante Memorial presentado el día veinticinco (25) de abril de 2019, la firma forense ARIAS, FÁBREGA & FÁBREGA, actuando en nombre y representación de la empresa DMPTY, INC., notificó y sometió a verificación previa, para obtener el concepto favorable de la DNLC, sobre la concentración económica mediante la cual DMPTY, INC., adquiere el 100% de las acciones emitidas y en circulación de la empresa HELADOS LA ITALIANA, S.A., la cual pertenece en su totalidad, a WESTERN EXCELLENCE INC.

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. Mediante la Resolución No. DNLC-MAC-015-19 del 9 de agosto de 2019 se otorga el concepto favorable a la operación.

• **Fusión por Absorción –TAMEK, S.A. e INVERSIONES PARNA, S.A.**



La ACODECO, recibió el día 19 de julio de 2019, un comunicado por parte de la apoderada legal de la empresa TAMEK, S.A., por medio del cual pone en conocimiento de la ACODECO la celebración de un convenio de fusión por absorción celebrado entre las sociedades TAMEK, S.A., dedicada a la actividad de hipermercado e INVERSIONES PARNA, S.A., dedicada al comercio de almacenes de textiles al por menor, señalando que producto de la operación, la sociedad sobreviviente es TAMEK, S.A.

En este sentido, la DNLC, inició una investigación de oficio a fin de requerir mayor información para determinar si en efecto se trata de una concentración económica y si dicha operación pudiese tener el efecto de disminuir, restringir, dañar o impedir de manera irrazonable la libre competencia económica y la libre concurrencia. Se concluye mediante informe que la operación no cumple con los conceptos necesarios para ser calificada como una concentración económica y se archiva el expediente.

- **Concentración Económica UNIVERSAL KNOWLEDGE SYSTEMS INC., y GLOBAL EDUCATION SERVICES INC., – UNIVERSIDAD U LATINA, S.R.L. y EDUCATION HOLDING COSTA RICA EHCR, S.R.L.**



110 Mediante Memorial presentado el día once (11) de julio de 2019, la firma de abogados QUIJANO & ASOCIADOS actuando en calidad de apoderados especiales de la empresas UNIVERSAL KNOWLEDGE SYSTEMS, INC., GLOBAL EDUCATION SERVICES, INC., UNIVERSIDAD U LATINA S.R.L., EDUCATION HOLDING COSTA RICA EHCR, S.R.L., presentó formal solicitud de verificación previa para el análisis y trámite de la concentración económica por la cual UNIVERSAL KNOWLEDGE SYSTEMS INC., y GLOBAL EDUCATION SERVICES INC., compradores, EXCELENCIA Y SUPERACIÓN, S.A. (garante de los compradores) mediante la cual adquirirán la totalidad de las acciones de UNIVERSIDAD U LATINA, S.R.L y EDUCATION HOLDING COSTA RICA EHCR, S.R.L., vendedores, ambos propietarios de la UNIVERSIDAD INTERAMERICANA DE PANAMÁ, S. de R.L., en la República de Panamá.

En el proceso de revisión y análisis de la información aportada junto con la solicitud de verificación previa mediante la Resolución No. 014-19 de 29 de julio de 2019, LA AUTORIDAD requirió a los agentes económicos involucrados, información y/o documentación y mediante Resolución No. DNLC-MAC-017-19 de 23 de agosto de 2019 se solicitó aclarar y aportar información adicional presentada por el apoderado legal de los agentes económicos involucrados, a fin de disponer de toda la información y documentación completa y de un claro conocimiento de datos relevantes para la adecuada calificación de la operación de concentración económica.

Mediante la Resolución No. DNLC-MAC-019-19 del 13 de septiembre de 2019 se otorga el concepto favorable a la operación.

E. PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA

• Concurso sobre Abogacía de la Competencia



La Red Internacional de Competencia ICN y el Grupo Banco Mundial llevaron a cabo el Concurso de Abogacía de la Competencia.

La ACODECO, participó con el tema: Licitación Pública para la adquisición de cincuenta y cinco (55) ambulancias para la Caja de Seguro Social. El caso de las ambulancias es un ejemplo de licitación en donde los impactos socioeconómicos fueron positivos, ya que previo a la abogacía, se identificaron elementos que afectaban de forma negativa los incentivos a competir por parte de los oferentes.

La estrategia utilizada por la ACODECO fue la de abogar por la eliminación o reducción sensible de los umbrales de riesgosisdad, que limitaban la participación de una mayor cantidad de oferentes, afectando los incentivos a competir.

F. CONMEMORACIÓN DEL DÍA NACIONAL DE LA LIBRE COMPETENCIA

• 9º Día Nacional de la Libre Competencia



El 1 de febrero se conmemoró en Panamá el noveno Día Nacional de la Libre Competencia, establecido mediante el Decreto Ejecutivo No. 2 de 12 de enero de 2011, por lo que ACODECO exalta y proclama el principio de la libre competencia, a través de los diversos medios de comunicación social, radial, televisivos, escritos, en donde promueve información relativa a las funciones que realiza y a los programas que desarrolla con el objeto de promover la libre

competencia entre los distintos agentes económicos.

Este año 2019, se exaltaron tópicos que han sido recientemente objeto de discusión y análisis entre los académicos y agencias de competencia a nivel internacional, esas nuevas tendencias en materia de políticas públicas que nos permiten ver la libre competencia desde otro prisma ante situaciones de desigualdad, pobreza, equidad de género, entre otras, que conllevan a valorar la intervención estatal ante estos escenarios.

G. BOLETÍN DE LIBRE COMPETENCIA

El Boletín de Libre Competencia sigue exponiendo y promoviendo las diversas acciones en defensa de la competencia en Panamá, en las últimas ediciones publicadas se ha brindado a la comunidad información sobre las investigaciones, los procesos judiciales y diversas actividades que lleva a cabo la dirección con el objetivo de cultivar una cultura de competencia.



Hasta julio de 2019, se han publicado 20 ediciones del Boletín de Competencia en la página web y redes sociales de la institución; además, se envían por correo electrónico bajo el nombre "boletindecompetencia@acodeco.gob.pa" a firmas de abogados, instituciones públicas, agencias pares, entre otros.

H. TELECONFERENCIA, REUNIÓN, CONVENIO, CONFERENCIA Y SEMINARIOS

• Teleconferencia

La DNLC participó el 4 de abril de 2019 de una teleconferencia técnica con autoridades homólogas pertenecientes a la Red Centroamericana de Autoridades de Competencia (por sus siglas RECAC) exponiendo el tema sobre el informe de investigación relacionado a la venta de boletos aéreos partiendo del aeropuerto de Tocumen.

La DNLC participó el 5 de septiembre de 2019 como expositor en la video conferencia técnica de la RECAC, desarrollando el tema "La política de competencia regional en el sector eléctrico de América Central".

• 67ª Reunión sobre la Sección de Ley Antimonopolio del ABA



La reunión estuvo conformada por diversos paneles de discusión como: Programa de delación compensada, programas corporativos de conformidad, abuso de poder de compra.

ACODECO participó compartiendo la experiencia sobre la puesta en ejecución del programa de clemencia y las reformas propuestas para modernizar la legislación de competencia en Panamá, acercándola a las mejores experiencias internacionales (aumento de multas, transformación de ACODECO en tribunales administrativos, establecimiento de obligatoriedad de notificación para concentraciones económicas).

• Convenio de Colaboración

La ACODECO, es parte de la Red Centroamericana de Autoridades Nacionales Encargadas del Tema de Competencia (RECAC). Esta red tiene como finalidad el trabajo en conjunto con las autoridades nacionales encargadas del tema de competencia, para la creación de mecanismos que permitan fortalecer la defensa y protección de la competencia en los mercados centroamericanos y contribuir desde su ámbito de acción a los procesos de integración económica y social de la región.

La RECAC ha presentado una propuesta denominada "Diagnóstico de condiciones de competencia en el transporte aéreo de pasajeros de la región centroamericana y propuesta de política pública de aplicación nacional derivada del diagnóstico", recientemente esta propuesta fue seleccionada para recibir fondos de la iniciativa de "Bienes Públicos Regionales" del Banco Interamericano de Desarrollo.

Para la ejecución del Bien Público Regional, se llevarán a cabo un conjunto de actividades (consultorías, estudios, mesas de trabajo, tanto nacionales como regionales) que, por la particularidad del tema, implica que el proyecto se realice a través de un trabajo coordinado con las autoridades de aeronáutica civil de cada país.

En este sentido, el día 12 de abril de 2019, ACODECO y la Autoridad Aeronáutica Civil, firmaron Convenio de colaboración mutua con el objetivo de establecer mecanismos de coordinación para la identificación de hechos o condiciones que limiten la libre competencia económica y la libre concurrencia en el sector de aviación civil.

• Webinar sobre Cooperación Internacional en el Programa de Clemencia

ACODECO, participó el 25 de septiembre de 2019 en el webinar sobre Cooperación Internacional en el Programa de Clemencia: Buenas Prácticas y lecciones aprendidas, organizado por el Subgrupo de Carteles 1 de la Red Internacional de Competencia.

Se desarrollaron temas como: herramientas claves para una cooperación efectiva en clemencia: reuniones regulares e interacción, renuncia de confidencialidad y debe haber una cooperación internacional en las investigaciones en inspecciones sorpresivas, acceso a testigos y entendimiento en el cálculo de las penas.

• Seminario de Actualización en temas de Libre Competencia

El 6 de septiembre de 2019, la DNLC participó en calidad de expositores en el seminario de actualización en temas de libre competencia organizado por el Instituto Superior de la Judicatura de Panamá, Doctor César Augusto Quintero Correa, del Órgano Judicial de Panamá. La actividad académica fue dirigida a servidores públicos de este importante órgano del Estado, entre ellos jueces y magistrados. Los temas expuestos por la DNLC fueron: El papel de la ACODECO en las investigaciones administrativas de defensa de la competencia y la afectación de la libre competencia a través de las concentraciones económicas.



Personal de la Dirección Nacional de Libre Competencia que participaron como expositores de Actualización en temas de Libre Competencia

I. RESUMEN DE ANÁLISIS FINANCIERO

Durante los doce (12) meses del período de tiempo, desde noviembre de 2018 a octubre de 2019, la Unidad de Análisis Financiero del Departamento de Análisis y Estudios de Mercado (DAEM), preparó cuatrocientos noventa y ocho (498) informes de análisis financiero. Esta cifra representa un incremento de doscientos diecinueve (219) casos, 78.5%, comparado con el período desde noviembre de 2017 a octubre de 2018.

La gran mayoría de casos analizados, 360, 72.3%, fueron quejas relacionadas con historial de crédito. De este total, 126 informes, o sea el 25.3% del total analizado, involucró a bancos, y 80 casos, 16.1%, fueron de financieras.

En cuanto a casos analizados de jubilados, la mayoría, 72 casos, 52.2%, estuvo relacionado con otros agentes económicos y 56 casos, 40.6% con bancos.

También, analizamos cinco (5) casos relacionados con los beneficios que otorga la Ley 34 de 31 de diciembre de 2013 a personas discapacitadas.

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

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 A OCTUBRE 2019

SECTOR	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	JUBILADOS	HISTORIAL DE CRÉDITO	TOTAL
FINANCIERAS	0	3	80	83
MUEBLERÍAS	0	1	32	33
BANCOS	0	56	126	182
COOPERATIVAS	0	1	23	24
OTROS	5	72	99	176
TOTAL	5	133	360	498
PORCENTAJE (%)	1.0%	26.7%	72.3%	100%

Fuente: Departamento de Análisis y Estudio de Mercado

J. UNIDAD DE ANÁLISIS DE AUMENTO DE COSTOS

AHORROS PARA EL CONSUMIDOR EN EL COSTO DE VIVIENDAS NUEVAS

La Unidad de Análisis de Aumentos de Costos (UAAC) de la Dirección Nacional de Libre Competencia de la ACODECO ha recibido de noviembre 2018 a octubre 2019 un total de ciento veinticinco (125) solicitudes de validación por parte de consumidores y trece (13) solicitudes de agentes económicos que han presentado solicitudes de validaciones previas voluntariamente.

EXPEDIENTES RECIBIDOS PARA VERIFICACIÓN DE AJUSTES PRECIO DE VIVIENDAS NUEVAS POR AUMENTO DE COSTOS

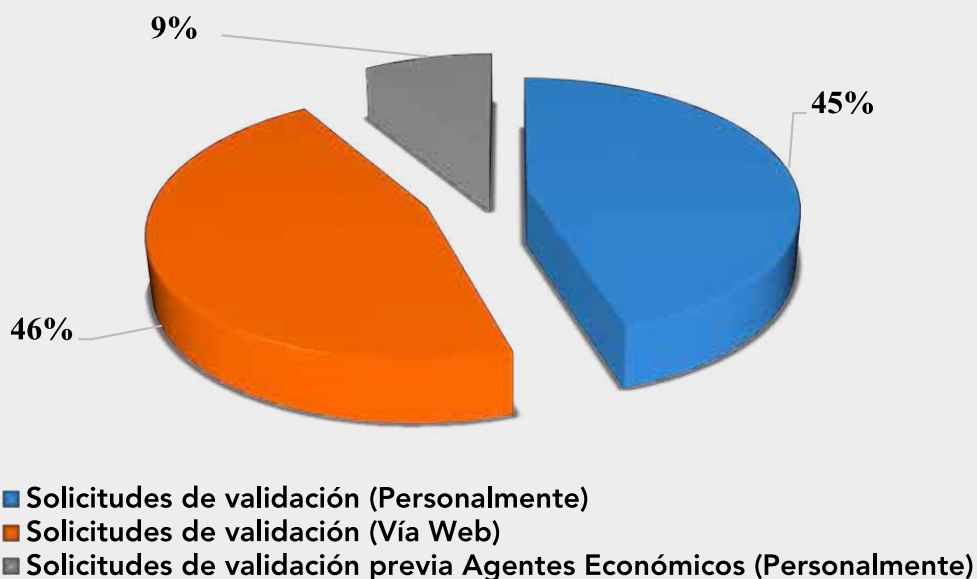
PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

DETALLE	TOTAL
Expedientes recibidos para verificación de aumentos en los costos de materiales de construcción de viviendas nuevas (Consumidores)	71
Expedientes recibidos para verificación por otros aumentos en los costos de viviendas nuevas de consumidores (Consumidores)	54
Expedientes por solicitudes de Validación Previa (Agentes Económicos)	13
TOTAL	138

Fuente: Unidad de Análisis de Aumento de Costo

Un 45% de estas solicitudes de validaciones de aumento de costos fueron de consumidores que se acercaron personalmente a las oficinas de ACODECO y un 46% de los consumidores utilizaron nuestro servicio vía web, un 10% son validaciones previas presentadas voluntariamente por los agentes económicos. Cada vez son más consumidores los que se suman al uso de la plataforma incrementando así las solicitudes vía web, ahorrándose tiempo y costos en transporte.

SOLICITUDES DE VALIDACIÓN PERSONALMENTE Y VÍA WEB PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 A OCTUBRE 2019



En el período de noviembre del año 2018 a octubre 2019, 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/. 874,543.21 de los cuales la ACODECO ha validado B/. 396,135.55 es decir, que en promedio un 53% de los costos de incrementos fueron validados, dando como resultado un ahorro para los consumidores de B/. 478.407.66.

VALIDACIÓN DE CÁLCULO DE INCREMENTO DE PRECIOS DE LAS VIVIENDAS POR ALZA EN LOS COSTOS DE LA CONSTRUCCIÓN

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

DETALLE	TOTAL
Incremento de costos comunicado por el promotor B/.	874,543.21
Incremento de costos validado por la ACODECO B/.	396,135.55
Ahorro en Balboas (B/.)	478,407.66

Fuente: Unidad de Análisis de Aumento de Costo

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 setenta y uno (71) de los cuales se validaron setenta (70). 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 cincuenta y cuatro (54) de los cuales se validaron treinta y siete (37) y no se validaron ocho (8), 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; solicitudes que se realizaron fuera de término y desistidas diez (10), totalizando las solicitudes de validaciones de aumentos en los costos de la construcción en viviendas nuevas presentadas en este período.

Participación en Ferias de Viviendas

La Dirección Nacional de Libre Competencia (DLNC) de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), representada por la Unidad de Análisis de Aumento de Costos ha participado en concurridas ferias de viviendas, tales como Expo-Vivienda organizada por la Cámara Panameña de la Construcción (CAPAC) y Convivienda.

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.

Se distribuyeron insumos con información relevante acerca los posibles elementos a considerar previo a la compra de una vivienda nueva, como lo es: Cláusula de Incremento de Materiales de Construcción, Mano de Obra o Financiamiento, cambio en el metraje de la unidad inmobiliaria o cambio en la tasa efectiva con la entidad financiera.

Participación en CAPAC Expo Hábitat en Atlapa



K. 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:

Costos de la CBFA por cadena de supermercados y sector:

Mensualmente ACODECO hace un monitoreo de precios de los 59 productos que hacen parte de la Canasta Básica Familiar de Alimentos, según lista oficial vigente desde el año 2015. Dicho monitoreo cubre los principales establecimientos de los sectores de Bella Vista, Bethania, Juan Díaz, Parque Lefevre, Pueblo Nuevo, San Francisco, San Miguelito, Santa Ana y Calidonia, Tocumen y 24 de Diciembre, Villa Zaita y Las Cumbres. En total son 49 supermercados visitados y 40 comercios de Rutas (minisúper y abarroterías), haciendo un total de 89 agentes económicos, con el objetivo de informar a los consumidores dónde pueden encontrar los alimentos más económicos, según su área de residencia o lugar de trabajo. Una vez se recolecta la información la misma es tabulada y revisada para luego ser publicada en la página web de la institución: www.acodeco.gob.pa de tal forma que los consumidores puedan comparar los precios de los productos que necesiten adquirir, según los establecimientos de su sector geográfico o por cadenas de supermercados.

Es necesario aclarar que los precios que se monitorean se hacen en función del precio más bajo que se encuentra al momento de levantar la encuesta y que los mismos pueden variar desde el momento de la recolección hasta el momento de su publicación. En lo que respecta al costo total por establecimiento, la cadena de supermercados Xtra, tradicionalmente presentan los costos más bajos tal como se aprecia en el siguiente cuadro donde se detallan los 10 supermercados con los costos más bajos en el mes de octubre 2019, de menor a mayor.

COSTOS MAS BAJOS DE LA CANASTA BÁSICA DE ALIMENTOS EN LOS PRINCIPALES ESTABLECIMIENTOS DE LOS DISTRITOS DE PANAMÁ Y SAN MIGUELITO
PERÍODO: OCTUBRE 2019

Sector	Supermercado	Costo
SAN MIGUELITO	XTRA PAN DE AZÚCAR	240.70
JUAN DIAZ	XTRA LAS ACACIAS	245.58
VILLA ZAITA/LAS CUMBRES	EL FUERTE VILLA ZAITA	245.98
JUAN DIAZ	XTRA LOS PUEBLOS	247.73
TOCUMEN 24 DE DICIEMBRE	XTRA 24 DICIEMBRE	249.97
SAN MIGUELITO	EL FUERTE SAN MIGUELITO	251.17
TOCUMEN 24 DE DICIEMBRE	XTRA PACORA	253.91
BETHANIA	XTRA TUMBA MUERTO	254.41
SAN MIGUELITO	XTRA OJO DE AGUA	255.54
TOCUMEN 24 DE DICIEMBRE	EL MACHETAZO NVO. TOCUMEN	257.21

Fuente: Departamento de Información de Precios y Verificación

Miembro de CONCADECO. Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor

El cuadro que se presenta a continuación muestra el supermercado con el **costo más bajo y más alto** de la CBFA en cada sector analizado. El objetivo es que se compare el agente económico con el costo total mínimo versus el comercio con el costo total más elevado y su diferencia, con la

idea de que los consumidores comparen entre uno y otro y hagan sus valoraciones de tal forma que esta información les ayude a tomar sus decisiones de compra, en lo que a materia de canasta básica de alimentos se refiere, buscando siempre las mejores opciones.

COSTOS DE LA CANASTA BÁSICA DE ALIMENTOS MÁS BAJOS Y MÁS ALTOS, EN LOS PRINCIPALES SUPERMERCADOS DE LOS PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 Y OCTUBRE 2019

MES DE NOVIEMBRE 2018						MES DE OCTUBRE 2019					
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/.
Bethania	Xtra Tumba Muerto	242.01	Rey El Dorado	269.08	27.07	San Miguelito	Xtra Pan de Azúcar	240.70	Rey Brisas del Golf	267.04	26.34
Juan Díaz	Xtra Las Acacias	242.96	El Machetazo Metromall	262.89	19.93	Juan Díaz	Xtra Las Acacias	245.58	El Machetazo Metromall	267.28	21.70
San Miguelito	Xtra Ojo de Agua	244.18	Rey Brisas del Golf	267.61	23.43	Villa Zaita/ Las Cumbres	El Fuerte	245.98	Rey Milla 8	270.03	24.05
Tocumen	Xtra 24 de diciembre	245.49	Rey Las Américas	270.93	25.44	Tocumen/ 24 de Diciembre	Xtra 24 de Diciembre	249.97	El Machetazo Punta del Este	268.57	18.60
Villa Zaita/ Las Cumbres	El Fuerte Villa Zaita	255.46	Rey Milla 8	269.25	13.79	Bethania	Xtra Tumba Muerto	254.41	Rey El Dorado	267.72	13.31
Santa Ana y Calidonia	Super 99 La Cuchilla	261.73	Rey Bombero Santa Ana	271.82	10.09	Pueblo Nuevo	Super 99 Vista Hermosa	258.84	Rey 12 de Octubre	268.05	9.21
Parque Lefevre	Super 99 Chanis	264.07	Rey Chanis	268.99	4.92	Santa Ana y Calidonia	El Machetazo Santa Ana	261.57	Rey Bombero	275.36	13.79
San Francisco	Super 99 Vía Porras	264.83	Super 99 San Francisco	267.33	2.50	Parque Lefevre	Super 99 Chanis	265.34	Super 99 Portobelo	273.50	8.16
Pueblo Nuevo	Super 99 Vista Hermosa	265.62	Rey 12 de octubre	275.01	9.39	San Francisco	Super 99 Vía Porras	271.28	Casa de la Carne Vía Porras	285.64	14.36
Bella Vista	Rey Vía España	271.96	Riba Smith Bella Vista	315.74	43.78	Bella Vista	Rey Vía España	277.25	Riba Smith Transistmica	314.75	37.50

Fuente: Departamento de Información de Precios y Verificación
Miembro de CONCADECO. Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor

Según la información mostrada en el cuadro anterior, en el mes de octubre 2019, el sector de San Miguelito fue donde se observó el costo más bajo al compararlo con todos los sectores analizados, el cual fue de B/.240.70 registrado en el Xtra de Pan de Azúcar quedando en segunda posición el sector de Juan Díaz con un costo de B/.245.58 en el Xtra Las Acacias y el supermercado El Fuerte, del sector de Villa Zaita, mostró el tercer costo más bajo, el cual fue de B/.245.98. En este mes, el sector de Bella Vista nuevamente registró el costo más alto, lo que se asocia al perfil socioeconómico prevaleciente en dicha área.

Aportes a la Variación en el Costo de la CBFA:

Con el fin de darle la mayor cantidad de información posible a los consumidores sobre la evolución de precios en los distintos rubros ACODECO divulga los datos con relación a la contribución de las cadenas de supermercados en relación a la variación mensual del costo promedio de la CBFA y al mismo tiempo se señala las diferencias de costo no sólo entre las cadenas de supermercados sino también entre los diferentes establecimientos encuestados dentro de cada cadena.

Al analizar la contribución por cadena de supermercado en la variación de la CBFA, comparando los datos del mes de julio 2019 versus los de noviembre de 2018 se observa que los supermercados que más influyeron en la variación fueron en su orden: Super Xtra, con un 63.8%, Supermercado

El Machetazo con un 33.2% y la cadena Supermercados 99 con el 16.3%, dando como resultado un aumento en los meses antes señalados, en esta ocasión de B/.1.45

**CONTRIBUCIÓN PORCENTUAL A LA VARIACIÓN DE LA CANASTA BÁSICA
DE ALIMENTOS POR CADENA DE SUPERMERCADO**

PERÍODO: OCTUBRE 2019 Y NOVIEMBRE 2018

Cadena de Supermercado	# De Establecimiento Encuestados x Sector	Contribución a la Variación Absoluta en el Costo Ponderado	Jerarquía
Casa de la Carne	2	9.2%	4
El Fuerte	2	-21.4%	7
El Machetazo	7	33.2%	2
Rey	10	4.8%	5
S/M Riba Smith	2	-5.8%	6
Super 99	18	16.3%	3
Xtra	8	63.8%	1
TOTAL	49	100.0%	

Fuente: Departamento de Información de Precios y Verificación

Miembro de CONCADECO, Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor

Al analizar los costos de la CBFA por grupo de alimentos en el siguiente cuadro se observa los costos detallados mensualmente desde noviembre 2018 hasta octubre 2019. En el mismo vemos que los grupos que disminuyeron en ese período fueron los de Leguminosas, Frutas y Grasas. Y lo que presentaron aumentos fueron los grupos de las Carnes, Cereales, Vegetales y Verduras, Productos Lácteos, Azúcar Huevo y el grupo de Misceláneos. Los huevos mantuvieron su precio en el período analizado.

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

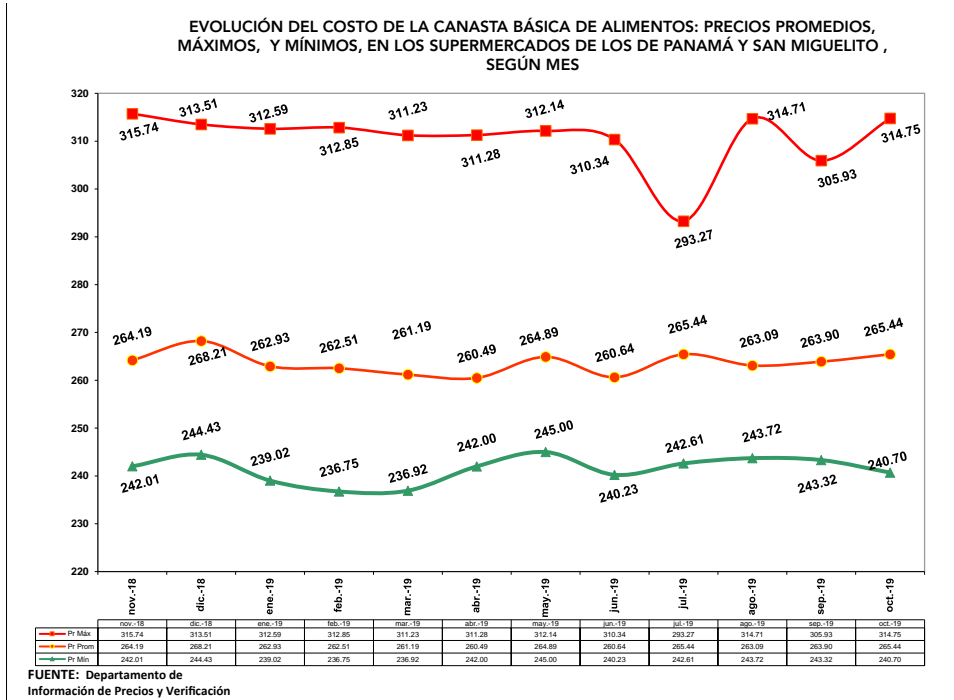
PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

Producto	2018		2019									
	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Costo Carnes	93.57	94.07	92.57	91.80	91.92	92.42	93.43	92.81	93.30	94.66	94.58	94.17
Costo cereales	45.20	47.27	45.66	46.16	45.36	45.39	46.81	45.74	45.72	45.28	46.34	46.20
Costo vegetales y verdura	23.09	23.13	23.29	23.30	23.66	23.85	24.01	23.59	23.78	24.02	23.74	23.48
Costo leguminosas	7.35	7.43	7.23	7.49	7.16	7.18	7.32	7.20	7.21	7.19	7.30	7.18
Costo frutas	18.58	19.13	16.79	17.22	16.89	16.46	17.20	16.69	16.34	17.16	17.11	17.44
Costo grasas	6.75	6.97	6.65	6.77	6.41	6.45	6.38	6.47	6.58	6.29	6.43	6.53
Costo productos lácteos	36.53	36.70	36.80	36.31	36.25	36.09	37.15	36.24	36.42	35.80	35.62	36.89
Costo huevo	3.51	3.51	3.53	3.46	3.50	3.37	3.41	3.36	3.45	3.45	3.45	3.51
Costo azúcar	2.73	2.71	2.75	2.77	2.79	2.69	2.69	2.72	2.76	2.79	2.74	2.74
Costo misceláneos	26.87	27.28	27.66	27.23	27.26	26.58	26.50	25.84	26.35	26.45	26.58	27.30

Fuente: Departamento de Información de Precios y Verificación

Miembro de CONCADECO. Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor

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

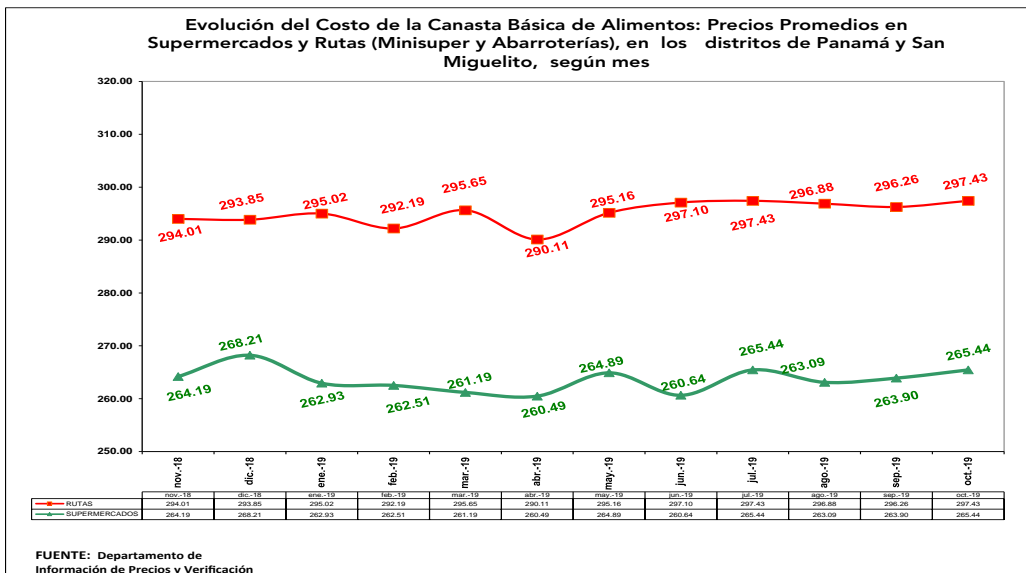


En lo que respecta a la diferencia absoluta en los distintos supermercados monitoreados en los distritos de Panamá y San Miguelito (49) podemos observar una diferencia, entre el costo más bajo y el costo más alto, de B/.74.05 para el mes de octubre 2019, tal como se observa en la gráfica anterior, diferencia que es superior a los B/.73.73 que se mostró en noviembre de 2018.

Costo de la CBFA en Supermercados vs Rutas:

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

En la siguiente gráfica, al comparar el costo de la CBFA en supermercados con el costo de las Rutas es importante señalar la diferencia que se observa, la cual es de B/.31.98 para el mes de octubre 2019, en contraste con los B/.29.82 que se observó en noviembre 2018.



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".

La ACODECO, ha realizado un muestreo no probabilístico de juicios, en el cual, con base en una muestra de 63 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	64.41% de los centros de enseñanza de la muestra (Kinder)
Primaria	65.57% de los centros de enseñanza de la muestra
Pre media	63.33% de los centros de enseñanza de la muestra
Media	60.34% de los datos de los centros de enseñanza de la muestra.

Podemos aseverar, según los resultados obtenidos, que más del 50.00% de los centros de enseñanza encuestados aumentaron su anualidad para el año lectivo 2020, dependiendo del nivel estudiado.

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

Pre-escolar	40.68% de los centros de enseñanza de la muestra (Kinder)
Primaria	44.26% de los centros de enseñanza de la muestra
Premedia	42.62% de los centros de enseñanza de la muestra
Media	44.12% de los datos de los centros de enseñanza de la muestra.

Podemos decir entonces, que poco más de un tercio de los centros de enseñanza muestreados aumentaron su matrícula para el año lectivo 2020. Tal como se aprecia en los siguientes cuadros en lo que respecta a Anualidad los aumentos para el año lectivo 2020, al comparar los costos del año 2019 van desde B/.50.00 hasta B/.550.00. Y en lo que respecta a la cuota de inscripción o matrícula en el mismo período los aumentos están en un rango de B/.1.66 hasta B/.200.00.

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
DIRECCIÓN NACIONAL DE LIBRE COMPETENCIA
Departamento de Información de Precios y Verificación

INCREMENTO PROMEDIO EN LA ANUALIDAD DE ALGUNOS CENTROS DE ENSEÑANZA PARTICULARES
DE LA CIUDAD DE PANAMÁ, POR NIVEL, SEGÚN COLEGIO: AÑO LECTIVO 2020

Colegio	Nivel / Variación Promedio en la anualidad (en Balboas)				
	Parvulario		Primaria	Premedia	Media
	Prekinder	Kinder			
Academia Hossana	198.00	198.00	189.00	225.00	180.00
Academia Bilingüe de San Lorenzo	50.00	80.00	150.00	150.00	150.00
C.E.B.G. Monte de Sión El Buen Pastor	151.25	165.00	154.00	91.67	NA
Centro Educativo Marie Poussepin	80.00	80.00	50.00	60.00	90.00
Colegio Adventista De La Chorrera	50.00	50.00	100.00	50.00	50.00
Colegio Anglo Mexicano	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00
Colegio Bilingüe de Panamá	100.00	100.00	150.00	150.00	150.00
Colegio Bilingüe de Cerro Viento	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
Colegio Bilingüe La Academia	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Colegio Buen Pastor Getsemaní	100.00	100.00	100.00	100.00	NA
Colegio Claret Panamá	100.00	100.00	100.00	0.00	0.00
Colegio Internacional de María Inmaculada	50.00	50.00	50.00	50.00	70.00
Colegio Javier	0.00	230.00	305.00	266.66	285.00
Colegio La Salle	280.00	280.00	280.00	280.00	280.00
Colegio Nuestra Señora de Lourdes	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00
Colegio Pureza de María	300.00	300.00	300.00	300.00	300.00
Colegio Real de Panamá	200.00	200.00	200.00	250.00	300.00
Colegio San Agustín Panamá	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00
Colegio San Vicente de Paúl	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00
El Colegio de Panamá	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Escuela Bilingüe Saint John	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Escuela El Buen Pastor Catedral de Vida	NA	50.00	50.00	50.00	NA
Escuela Franco Panameña Louis Pasteur	100.00	100.00	100.00	50.00	50.00
Escuela Las Mañanitas El Buen Pastor	50.00	50.00	53.34	50.00	50.00
Escuela Particular Osiris	0.00	0.00	-5.00	0.00	NA
Escuela Montessori de Panamá	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00
Escuela Panamá (Panama School) (a,d)	100.00	100.00	100.00	100.00	133.34
					100.00
Instituto Bern	0.00	0.00	50.00	50.00	0.00
Instituto Bilingüe Internacional de Panamá	129.60	129.60	139.20	153.60	163.20
Instituto Bilingüe Santa María La Antigua (ISMA)	50.00	50.00	50.00	50.00	-150.00
Instituto Cultural	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Instituto de Ciencias Aplicadas	NA	165.00	165.00	165.00	165.00
Instituto Episcopal San Cristóbal	330.00	330.00	330.00	330.00	330.00
Instituto Italiano Enrico Fermi	165.00	165.00	165.00	165.00	165.00
Instituto Tecnológico Barú	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Instituto Técnico Don Bosco	NA	200.00	200.00	200.00	200.00
Instituto Williams H. Kilpatrick	0.50	0.50	0.00	0.00	0.00
Moisés Bilingual College	0.00	0.00	100.00	100.00	0.00
Saint George International School of Panama	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00
Saint Joseph Salesian School	200.00	200.00	200.00	100.00	0.00
Smart Academy	NA	550.00	550.00	550.00	550.00
The Oxford School	NA	NA	23.84	0.00	133.33
Cantidad de Incrementos por nivel...	32	37	39	37	32

(a) Comercio, (b) Letras (d) Ciencias, (f) Letras y Turismo

En negrita los mayores incrementos

Fuente: Departamento de Información de Precios y Verificación

Miembro de CONCADECO, (Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor)

Máximo aumento	550.00
Mínimo aumento	0.50
Promedio aumento	163.15

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
DIRECCIÓN NACIONAL DE LIBRE COMPETENCIA
Departamento de Información de Precios y Verificación
INCREMENTO PROMEDIO EN EL COSTO DE INSCRIPCIÓN (MATRICULA Y OTROS) DE ALGUNOS CENTROS DE
ENSEÑANZA PARTICULARES DE LA CIUDAD DE PANAMÁ: AÑO LECTIVO 2020

Centro de Enseñanza	Nivel / Aumento promedio del costo de matrícula en Balboas)				
	Parvulario		Primaria	Premedia	Media
	PreKinder	Kinder			
Academia Hossana	22.00	22.00	59.00	55.00	45.00
Academia Bilingüe San Lorenzo	10.00	10.00	5.00	10.00	10.00
C.E.B.G. Monte de Sión El Buen Pastor	5.00	5.00	5.00	5.67	NA
Centro Educativo Marie Poussepin	37.00	37.00	32.00	32.00	37.00
Colegio Adventista De La Chorrera	22.00	22.00	12.00	10.00	18.00
Colegio Bilingüe de Cerro Viento	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00
Colegio Bilingüe de Panamá	25.00	25.00	20.00	15.00	15.00
Colegio Bilingüe La Academia	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00
Colegio Claret Panamá	25.00	25.00	24.00	30.00	5.00
Colegio Internacional de María Inmaculada	10.00	10.00	1.66	3.34	0.00
Colegio Javier	0.00	0.00	4.50	0.00	0.00
Colegio La Salle	19.00	19.00	19.00	9.00	8.33
Colegio Nuestra Señora de Lourdes	0.00	0.00	5.00	10.00	15.00
Colegio Pureza de María	15.00	15.00	25.00	25.00	15.00
Escuela Bilingüe Saint John	5.00	5.00	5.00	6.67	5.00
Escuela El Buen Pastor Catedral de Vida	NA	0.00	30.00	30.00	NA
Escuela Franco Panameña Louis Pasteur	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Escuela Las Mañanitas El Buen Pastor	13.00	16.00	16.00	10.00	10.00
Escuela Particular Osiris	-5.00	-5.00	22.50	-10.00	NA
Escuela Panamá (Panama School) (a)	93.00	93.00	93.00	93.00	93.00
Escuela Panamá (Panama School) (d)					93.00
Instituto Bilingüe Internacional de Panamá	59.40	59.40	45.38	52.80	56.93
Instituto Bilingüe Santa María La Antigua (ISMA)	0.00	0.00	0.00	0.00	200.00
Instituto Comercial Ovidio De León	0.00	30.00	-5.00	-24.00	-40.67
Instituto Cultural (1)	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00
Instituto de Ciencias Aplicadas	NA	5.00	50.00	35.00	28.33
Instituto Episcopal San Cristóbal	25.50	25.50	26.50	25.50	25.50
Instituto Italiano Enrico Fermi	54.00	54.00	57.67	64.00	54.00
Instituto Tecnológico Barú	40.00	40.00	40.00	40.00	40.00
Instituto Williams H. Kilpatrick	40.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Saint George International School of Panama	30.00	30.00	30.00	30.00	30.00
Saint Joseph Salesian School	0.00	0.00	0.00	100.00	200.00
Cantidad de Incrementos por nivel...	22	23	26	25	24

(a) Comercio, (c) Letras, (d) Ciencias

En negrita los mayores incrementos

(1) Cobran una cuota mensual en la matrícula

Fuente: Departamento de Información de Precios y Verificación

Máximo aumento	200.00
Mínimo aumento	1.66
Promedio aumento	29.18

ANÁLISIS COMPARATIVO DE COSTOS, TASA DE INTERÉS NOMINAL ANUAL (EN %) Y ANUALIDAD (EN B/.), DE ALGUNAS TARJETAS DE CRÉDITO Y OTRAS TARJETAS DE FINANCIAMIENTO, EMITIDAS EN LA REPÚBLICA DE PANAMÁ: PRIMERA SEMANA DE AGOSTO DE 2019

Tarjetas de Crédito

En el mercado de tarjetas de crédito existen una gran variedad de productos que están a disponibilidad del consumidor una vez se decida a optar por una. Cada tarjeta tendrá sus características, costos y beneficios que obtendrá el consumidor al utilizarla. Una vez se tenga la información necesaria se podrá tomar la mejor decisión para optar por una tarjeta de crédito. Recomendamos buscar una tarjeta de crédito o de financiamiento que le de los mayores beneficios, y la mejor forma de hacerlo es cotizando en varias entidades financieras.

TASAS PROMEDIO DE INTERÉS NOMINAL ANUAL MAS BAJAS Y MAS ALTAS, DE ALGUNAS TARJETAS DE CRÉDITO, SEGUN TIPO DE TARJETA Y ENTIDAD EMISORA
PERÍODO: AGOSTO 2019

TIPO DE TARJETA	TASAS PROMEDIO DE INTERÉS MÁS BAJAS		TASAS PROMEDIO DE INTERÉS MÁS ALTAS	
	Entidad bancaria	%	Entidad bancaria	%
Visa o Mastercard Cash Back Clásica o Tradicional	Coop. S/M Profesionales, R.L.	13.50	Banco Ficohsa Panamá	28.00
	Banco Nacional de Panamá	16.00		
Visa o Mastercard Clásica, Esencial o Standard	Coop. S/M Profesionales, R.L.	13.50	St. Georges Bank	25.85
	EDIOACC, R.L.	15.00	Banesco	25.50
	Global Bank	15.99	Multibank, Inc.	24.50
Visa o Mastercard Empresarial, Corporativa o Corporate	BCT Bank, S.A.	9.00	Towerbank	23.00
	Metrobank	15.99		
Visa o Mastercard Dorada, Oro o Gold	EDIOACC, R.L.	13.00	St. Georges Bank	24.75
	Banistmo	14.00		
Visa o MC Platino o Platinum	EDIOACC, R.L.	11.50	Banco General	24.00
	Banco de Occidente	12.00		

Fuente: Departamento de Información de Precios y Verificación

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 a las tasas de interés anual nominal ofrecidas en el mercado nacional, podemos mencionar que se han mantenido estables en el último año. Cabe recalcar que existen muchas opciones para los consumidores en lo que respecta a tarjetas de crédito, siendo la tarjeta clásica mastercard o visa la más común. Es importante señalar que la diferencia en la tasa de interés nominal anual más baja y más alta es de 12.35% (13.50 % a 25.85%), por lo que siempre se recomienda cotizar en varias instituciones financieras al aplicar para una tarjeta de crédito.

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).

Combustibles

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:

COSTO DE LA ANUALIDAD MÁS BAJAS Y MÁS ALTAS, DE ALGUNAS TARJETAS DE CRÉDITO, SEGÚN TIPO DE TARJETA Y ENTIDAD EMISORA

PERÍODO: AGOSTO 2019

TIPO DE TARJETA	ANUALIDADES MÁS BAJAS		ANUALIDADES MÁS ALTAS	
	Entidad bancaria	B/.	Entidad bancaria	B/.
Visa o Mastercard Cash Back Clásica o Tradicional	Profesionales, R.L.	40.00	Banco Ficohsa	90.00
	Global Bank	50.00		
Visa o Mastercard Clásica, Esencial o Standard	EDIOACC, R.L.	0.00	Banistmo	96.00
	Banco General, Global Bank y Credicorp Bank			
Visa o Mastercard Empresarial, Corporativa o Corporate	Citibank	0.00	Credicorp Bank	175.00
Visa o Mastercard Dorada, Oro o Gold	Credicorp Bank y EDIOACC, R.L.	0.00	St. Georges Bank	98.00
Visa o MC Platino o Platinum	Banco General, Global Bank, Credicorp Bank y EDIOACC, R.L.	0.00	Banistmo	160.00

Fuente: Departamento de Información de Precios y Verificación.

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: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

Año/Mes	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)
2018/11			0.76	0.80				0.78	
2018/12			0.70	0.73				0.69	
2019/01			0.67	0.70				0.66	
2019/02			0.70	0.73				0.71	
2019/03			0.86	0.78				0.73	
2019/04			0.83	0.87				0.74	
2019/05			0.84	0.86				0.75	
2019/06			0.78	0.81				0.70	
2019/07			0.82	0.86				0.72	
2019/08			0.78	0.81				0.70	
2019/09			0.75	0.78				0.70	
2019/10			0.75	0.80				0.72	

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.

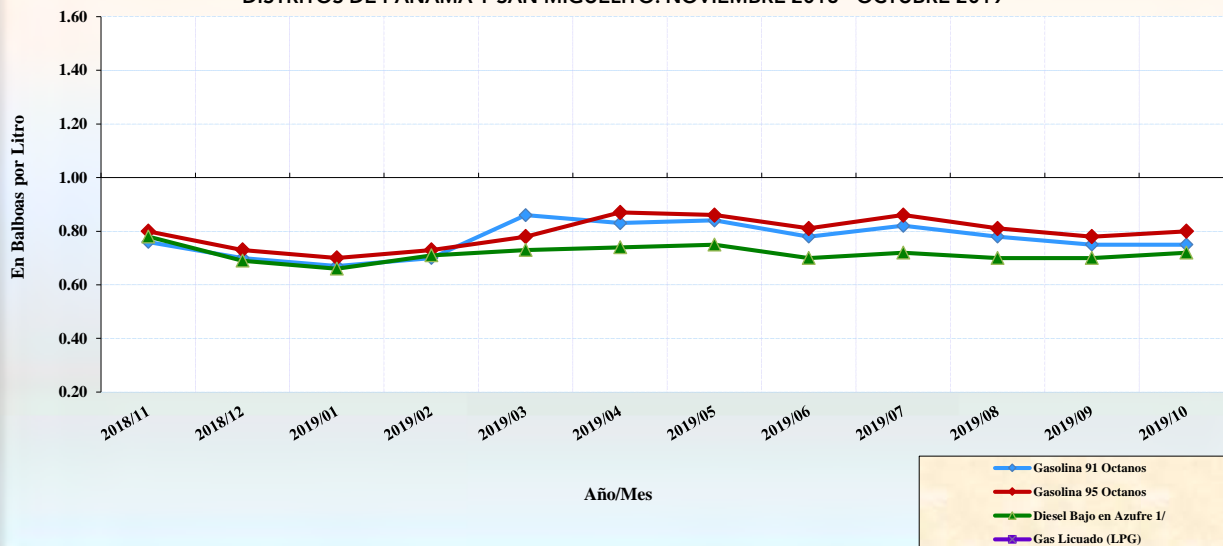
1/ Desde el 10 de abril de 2017 sólo se comercializa diesel ultra bajo en azufre.

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

Fuente: Departamento de Información de Precios y Verificación

Miembro de CONCADECO; Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor

EVOLUCIÓN DEL PRECIO PROMEDIO EN LITROS DE ALGUNOS DERIVADOS DE PETRÓLEO, EN LOS DISTRITOS DE PANAMÁ Y SAN MIGUELITO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019



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 octubre de 2019 los precios promedio de la gasolina de 91 octanos, de 95 octanos y el diesel bajo en azufre fueron de B/. 0.75, B/. 0.80 y B/. 0.72 respectivamente. Estos precios promedios indican una baja en el precio de las gasolinas de 91 octanos y el diesel bajo en azufre, con respecto a los precios que estos derivados de petróleos tuvieron en el mes de noviembre del año anterior. La gasolina de 91 octanos tuvo un precio de B/. 0.76, es decir, que la misma bajó B/. 0.01 en comparación a 11 meses atrás; la gasolina de 95 octanos mantuvo su precio en B/.0.80 y el Diesel Bajo en Azufre disminuyó B/. 0.06 en este mismo período de estudio.

Medicamentos

CABAMED Ampliada

En agosto de 2013 se creó la Canasta Básica de Medicamentos CABAMED, en la cual se incluyeron 40 principios activos con el objetivo de darle un seguimiento mensual a los precios de estos medicamentos e informar a los consumidores de las diferencias de precios entre el Medicamento de Referencia y el Medicamento Genérico.

En agosto de 2019 (6 años después) las nuevas autoridades de Salud dispusieron entre las metas de los 100 días de gobierno aumentar la lista de la CABAMED. Luego de varias reuniones y verificaciones en el mercado la lista quedó en 153 principios activos. Los mismos fueron publicados en la página web de ACODECO con los respectivos ahorros que el consumidor pudiera obtener al comprar un medicamento genérico en vez del medicamento de referencia.

Es importante resaltar que, en el mes de septiembre 2019, funcionarios de ACODECO a nivel nacional visitaron 90 farmacias privadas para el levantamiento de la información, la cual tomó en algunas farmacias hasta 3 horas por lo extenso del nuevo formulario.

Dadas las diferencias de precios que se muestran en la CABAMED AMPLIADA, sugerimos a los consumidores hacer uso de esta información, pues las diferencias de precios entre el Precio Promedio del Medicamento de Referencia versus el Precio Mínimo del Medicamento Genérico pudiera alcanzar hasta un 700%.

Verificación – Farmacias Privadas

Dentro de nuestras labores de verificación de medicamentos, en el período referido, se visitaron 1,099 farmacias ubicadas en la ciudad de Panamá (incluyendo los sectores de Panamá Este y Panamá Norte), detectando anomalías en 49 establecimientos, de los cuales se retiraron 423 medicamentos vencidos. Se procura realizar las visitas a los agentes económicos cada 3 meses. El promedio de establecimientos visitados es de 92 farmacias por mes, aproximadamente. En las verificaciones de medicamentos se revisa que no se encuentre a la venta medicamentos vencidos, de dudosa procedencia, sin fecha y sin precio a la vista, en las diferentes farmacias de la ciudad.

En cuanto a verificaciones en las regionales, se retiraron 3,460 medicamentos vencidos en establecimientos (farmacias, abarroterías y mini, súper), a nivel de todas las provincias y una vez recibidas en DIPREV, se enviaron al Ministerio de Salud.

Atención de Denuncias

DIPREV ha atendido entre noviembre de 2018 y octubre de 2019 un total de 17 denuncias por Ley 6 y verificación de farmacias. Se reciben como mínimo 1 denuncia al mes, principalmente por Ley 6, en descuento a medicamentos.

Comunicaciones de Aumentos de Precios

Mensualmente recibimos comunicaciones de aumentos de precios, por parte de los distribuidores de medicamentos y otros agentes económicos, en cumplimiento al artículo 98 de la Ley 1 de 2001 Capítulo IV: Monitoreo de Precios. Lista nacional de precios. “Los establecimientos farmacéuticos están obligados a remitir la lista de precios de sus productos y sus actualizaciones a la CLICAC (ACODECO en la actualidad), que elaborará una base de datos e informará, a través de los medios de comunicación y consulta, al público consumidor”.

De los meses de noviembre de 2018 a octubre de 2019 se han recibido 487 comunicaciones de aumento de precios, siendo el renglón de antibióticos el que muestra la mayor cantidad de aumento de precios, representando el 10.03% del total de aumentos de precios, el cual es de 9,729 comunicaciones recibidas a la fecha.

Esta situación refleja el hecho que algunos laboratorios comunicaron aumentos de precios en todos los antibióticos que manejan, en todas sus formas y presentaciones, siendo los más comunes la amoxicilina, amplicilina, ciprofloxacina, cefalexina, azitromicina, etc.



ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
— GOBIERNO NACIONAL —

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR Y DEFENSA
DE LA COMPETENCIA

VI. ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

A. SECRETARÍA GENERAL

La Secretaría General trabaja de la mano con las diferentes oficinas de la institución, refrendando las resoluciones dictadas en primera y segunda instancias dentro de los procesos que son competencias de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor y de la Dirección Nacional de Libre Competencia, además de firmar los edictos de notificación, tanto los de la sede como los de todas las regionales, manteniendo un archivo consecutivo y actualizado de los mismos.

Por otro lado, se firma y se autentica los documentos autorizados por el Administrador, relacionados con el manejo administrativo de la institución. De igual manera se autentica las copias de los expedientes para su tramitación en el Juzgado Ejecutor y las que solicitan las partes dentro del proceso; además del refrendo de las resoluciones de la Oficina Institucional de Recursos Humanos.

En este período, por motivos de la implementación del uso de las bolsas reutilizables aprobada mediante la Ley No. 1 del 19 de enero de 2018; la Secretaría General, participó de la reunión con el Ministro de Ambiente y el Administrador General en compañía del Director Nacional de Protección al Consumidor donde se revisaron los puntos más importantes de la Ley, definiendo la participación que tendría ACODECO en conjunto con Mi Ambiente.

El equipo de Secretaría General, el pasado 20 de julio de 2019, participó del operativo nacional de implementación de la Ley 1 del 19 de enero de 2018 que tenía como objetivo informar a los agentes económicos sobre el uso correcto de las bolsas que entregan a los consumidores para el transporte de las mercancías adquiridas; adicional a la debida verificación e instrucción de portar de forma visible en su local comercial la certificación: "Certificado de Conformidad" emitida por el Ministerio de Comercio e Industrias (MICI).

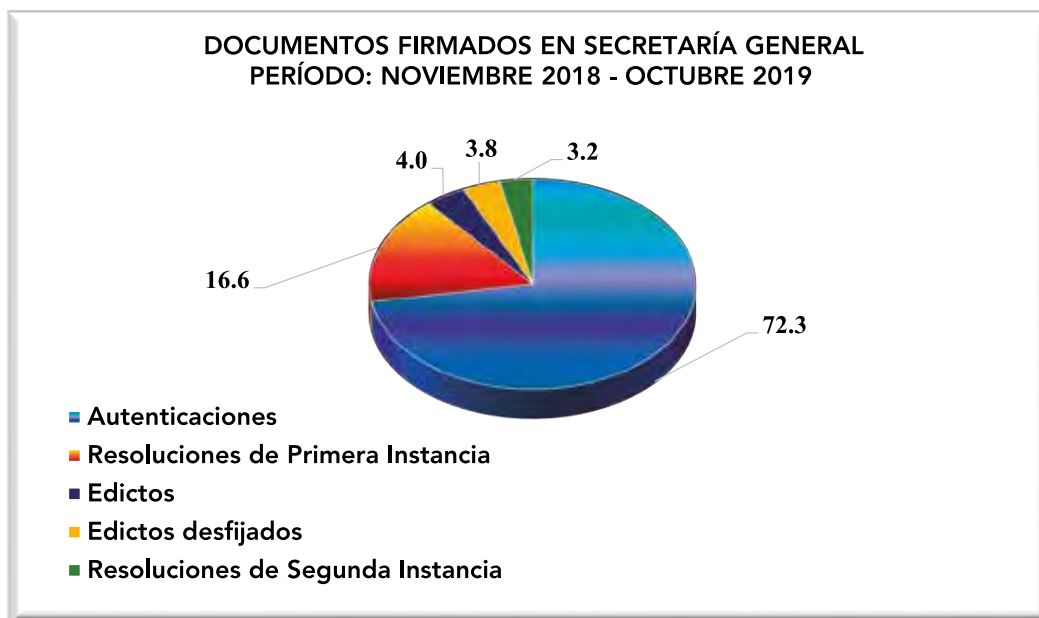
En el período comprendido desde noviembre de 2018 a octubre de 2019, podemos observar que del total de los documentos tramitados el 72.3% corresponde a Autenticaciones y el 16.6% a Resoluciones de Primera Instancia.

DOCUMENTOS FIRMADOS EN SECRETARÍA GENERAL

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

DOCUMENTOS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Autenticaciones	82,531	72.3
Resoluciones de Primera Instancia	18,970	16.6
Edictos	4,573	4.0
Edictos desfijados	4,327	3.8
Resoluciones de Segunda Instancia	3,685	3.2
TOTAL	114,086	100.0

Fuente: Secretaría General



Fuente: Secretaria General

B. ASESORÍA LEGAL

Es la unidad responsable de brindar el soporte requerido para la gestión institucional en sus distintos procesos, en el marco del ámbito normativo general que regula a ACODECO como entidad pública y en específico de acuerdo a las funciones definidas en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

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

Dentro de sus objetivos institucionales, tenemos:

Fortalecer los aspectos legales de ACODECO por medio de la ejecución coordinada de estudios, análisis e investigaciones de 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.

Autoridad Funcional:

Ejerce autoridad técnica asesora hacia todas las unidades administrativas de la institución en lo relacionado a aspectos legales varios, tanto de la aplicación de la Ley 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 Autoridad, 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 anteproyectos de leyes que se discuten en la Asamblea Nacional u otros, que afecten o tengan relación con los fines institucionales.
- » Participar en las Comisiones y discusiones que se den en la Asamblea Nacional sobre los distintos temas legales de interés para la Autoridad.
- » Elaborar proyecto, 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 Autoridad.
- » 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

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, prohijamiento de anteproyectos de ley, discusiones de proyectos de ley en primer y segundo debate, entre los cuales podemos mencionar los más relevantes:

- » Seguimiento del Anteproyecto Ley 66, "Por el cual se regula la utilización del poliestireno expandido para manejo de alimentos y se dictan otras disposiciones";
- » Seguimiento del Anteproyecto de Ley 112, "Que modifica la Ley 24 de 2002, Que regula el servicio de información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes";
- » Seguimiento del Anteproyecto de Ley 134, "Por el cual se regulan video cámaras de vigilancias en todos los centros educativos y se regulen otras disposiciones";
- » Seguimiento del Anteproyecto de Ley 137, "Que modifica la ley 6 de 1987, sobre beneficios a jubilados, pensionados y tercera edad, y dicta otras disposiciones";
- » Seguimiento del Anteproyecto de Ley 148, "Que modifica y adiciona artículos a la Ley 11 de

- 1987, por la cual se declara de orden público e interés social la adquisición de medicamentos y se garantiza la disponibilidad y calidad de los mismos en la entidad de salud del Estado y se dictan otras medidas”;
- » Seguimiento del Anteproyecto de Ley 149, “Que adiciona artículos a la Ley 51 de 2005, Orgánica de la Caja de Seguro Social, para autorizar medidas excepcionales en caso de encontrarse temporalmente imposibilitada, en materia del despacho de medicamentos a los asegurados, para la adquisición y despacho a través de farmacias externas, y dicta otras disposiciones”;
 - » Seguimiento del Anteproyecto de Ley 166, “Que modifica la Ley 47 de 1946, la Ley 54 de 2003, la Ley 88 de 2010, la Ley 38 de 2014 y la Ley 52 de 2015, en materia de Educación y dicta otras disposiciones”;
 - » Seguimiento del Anteproyecto de Ley 178, “Por la cual se modifica la Ley que regula el uso de textos escolares en los centros de educación básica general y de educación media oficiales y particulares”;
 - » Seguimiento del Proyecto de Ley 10, “Que modifica y adiciona artículos a la Ley 45 de 2007, sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia y dicta otras disposiciones”;
 - » Seguimiento del Proyecto de Ley 136, “Que establece disposiciones relacionadas al contenido y divulgación de información sobre los productos derivados del tabaco, modifica los artículos 4, 5, 6, 9, 11 y 26 de la Ley 13 de 24 de enero de 2008 y se dictan otras disposiciones”;
 - » Seguimiento del Proyecto de Ley 570, “Que crea el Plan de Acción para Mejorar la Salud y dicta otras disposiciones para establecer el impuesto selectivo al consumo de bebidas azucaradas y los criterios para su uso”;
 - » Seguimiento del Proyecto de Ley 687, “Que establece el uso de plásticos reciclados en las mezclas asfálticas empleadas en la red vial de la República de Panamá”;
 - » Seguimiento del Proyecto de Ley 748, “Que reforma la Ley 21 de 29 de enero de 2003, que regula la Aviación Civil y la Ley 22 de 29 de enero de 2003, que crea la Autoridad Aeronáutica Civil, y se dictan otras disposiciones”; y
 - » Seguimiento del Proyecto de Ley 749, “Que establece obligatoria la enseñanza de la asignatura de Tecnología Informática en los colegios oficiales y particulares y se modifica la Ley 2 de 28 de enero de 1992”.

Resulta importante destacar que, con la instalación de la Asamblea Nacional para el período constitucional 2019 – 2024, la oficina de Asesoría Legal ha continuado con el seguimiento de las propuestas legislativas que guarden relación con los objetivos de la ACODECO, tal como dispone la Ley 45 de 2007, de las cuales destacamos las siguientes:

- » Seguimiento del Anteproyecto de Ley 11, “Por la cual se modifica la Ley 47 de 1946, modificada por la Ley 29 de 2006, que regula el uso de textos escolares en los centros de educación básica general y de educación media oficiales y particulares y crea el programa de reutilización de textos escolares”;
- » Seguimiento del Anteproyecto de Ley 17, “Que regula los contratos escolares y adiciona artículos a la Ley 45 de 2007”;
- » Seguimiento del Anteproyecto de Ley 18, “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”;
- » Seguimiento del Anteproyecto de Ley 24, “Que modifica la Ley Orgánica de Educación y dicta otras disposiciones”;
- » Seguimiento del Anteproyecto de Ley 31, “Que regula la utilización de envases de poliestireno

- expandido (styrofoam) para la comercialización de alimentos su uso en espacios públicos y se dictan otras disposiciones”;
- » Seguimiento del Anteproyecto de Ley 34, “Que modifica un artículo de la Ley 45 de 2007, sobre protección al Consumidor”;
 - » Seguimiento del Anteproyecto de Ley 57, “Que modifica la Ley 24 de 2002, Que regula el servicio de información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes”.
 - » Seguimiento del Anteproyecto de Ley 92, “Que modifica un numeral 1 del artículo 36 de la Ley 45 de 2007, Que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia”;
 - » Seguimiento del Anteproyecto de Ley 112, “Por medio del cual se concede beneficios a los menores de 0 a 3 años de edad en la República de Panamá y también le será concedido a mayores de 3 a 18 años, que presenten una enfermedad o discapacidad diagnosticada”;
 - » Seguimiento del Anteproyecto de Ley 144, “Que modifica y adiciona un artículo a Ley 45 de 2007 que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia”;
 - » Seguimiento del Anteproyecto de Ley 152, “Que modifica artículos de la Ley No. 6 de 22 de enero de 2002 que dicta normas para la transparencia en la Gestión Pública, establece la Acción de Habeas Data y dicta otras disposiciones”;
 - » Seguimiento del Anteproyecto de Ley 161, “Que modifica y adiciona artículos a Ley 45 de 2007 que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia”;
 - » Seguimiento del Anteproyecto de Ley 164, “Que modifica un artículo de la Ley 134 de 31 de diciembre de 2013, de equiparación económica de las personas con discapacidad”;
 - » Seguimiento del Anteproyecto de Ley 195, “Por medio del cual la Asociación Panameña de Crédito (APC), exonere el costo anual de la suscripción vía web a jubilados, pensionados y tercera edad, panameños o extranjeros residentes en el territorio nacional”;
 - » Seguimiento del Anteproyecto de Ley 205, “Que regula el tiempo de espera en las filas y en la atención al cliente en la República de Panamá”;
 - » Seguimiento del Anteproyecto de Ley 206, “Que modifica la ley 6 de 1987 y adiciona artículos, sobre beneficios a jubilados, pensionados y tercera edad”;
 - » Seguimiento del Anteproyecto de Ley 223, “Que modifica la Ley 6 de junio de 1987 creando beneficios adicionales para los jubilados y pensionados”;
 - » Seguimiento del Anteproyecto de Ley 258, “Que modifica la Ley 31 de 2010 que establece el Régimen de Propiedad Horizontal y dicta otras disposiciones”; y
 - » Seguimiento del Anteproyecto de Ley 272, “Que crea el sistema informático de indicadores públicos de precios al consumidor de artículos de la Canasta Básica Familiar de Alimentos “SIPREC”.

De acuerdo a las normas que regulan la formación de las leyes de la República de Panamá, la Oficina de Asesoría Legal también da el seguimiento correspondiente, cuando los Anteproyectos de Ley pasan a ser Proyectos de Ley, una vez que se encuentran debidamente prohijados por las comisiones de la Asamblea Nacional. En este sentido, resulta importante resaltar el seguimiento de estas propuestas o iniciativas legislativas, a saber:

- » Seguimiento del Proyecto de Ley 25, “Que regula la utilización de envases de poliestireno expandido (styrofoam) para la comercialización de alimentos su uso en espacios públicos y se dictan otras disposiciones”, Anteproyecto de Ley 31;
- » Seguimiento del Proyecto de Ley 26, “Que regula la Reducción y el Reemplazo Progresivo de los Plásticos de Un Solo Uso al año 2021”, Anteproyecto de Ley 30;
- » Seguimiento del Proyecto de Ley 41, “Que regula los contratos escolares y adiciona artículos

- a la Ley 45 de 2007”, Anteproyecto de Ley 17;
- » Seguimiento del Proyecto de Ley 84, “Que modifica y adiciona un artículo a Ley 45 de 2007 que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia”, Anteproyecto de Ley 144;
 - » Seguimiento del Proyecto de Ley 105, “Por la cual se modifica la Ley 47 de 1946, modificada por la Ley 29 de 2006, que regula el uso de textos escolares en los centros de educación básica general y de educación media oficiales y particulares y crea el programa de reutilización de textos escolares”, Anteproyecto de Ley 11; y
 - » Seguimiento del Proyecto de Ley 133, “Que modifica la Ley Orgánica de Educación y dicta otras disposiciones”, Anteproyecto de Ley 24.

La participación de este despacho, en el seguimiento de los anteproyectos y proyectos mencionados, no solo se limitó a la asistencia ante las Comisiones y al Pleno de la Asamblea Nacional, sino también a la emisión de criterios y opiniones, ya sea por iniciativa de la Autoridad o a solicitud de otras entidades gubernamentales.

Con respecto al Anteproyecto de Ley 66, la Autoridad presentó una propuesta de modificaciones a dicho anteproyecto, en atención a las disposiciones de la Ley 45 de 2007. Dicha propuesta fue presentada, por medio de la nota AG-213-19/OGC/EEC de 24 de abril de 2019, para la consideración de la Comisión de Población, Ambiente y Desarrollo.

A solicitud del Ministerio de la Presidencia, la Autoridad se pronunció sobre la sanción o veto del Proyecto de Ley 570, mediante la nota AG-111-19/OGC/Legal de 20 de febrero de 2019, resaltando que era necesario permitir la posibilidad de que la proporción de azúcar fuese incorporada en una etiqueta complementaria, siempre que no estuviese indicado en el envase original, así como la introducción de una vacatio legis por un término no inferior a seis meses a fin de que los importadores dieran cumplimiento al etiquetado.

138

Sobre el Proyecto de Ley 136, este despacho tuvo participación tanto en las discusiones de la Comisión como en las sesiones del Pleno. Además, a solicitud del Ministerio de la Presidencia, la Autoridad se pronunció sobre la sanción o veto del proyecto, por medio de la nota AG-203-19/OGC/Legal de 17 de abril de 2019. En este sentido, se reiteró la posición del Ministerio de Salud (MINSa), por cuanto que esta propuesta legislativa perdía de vista algunas regulaciones esenciales tales como: el empaquetado sencillo, la prohibición de adicionar mentol a los productos de tabaco y otras disposiciones contenidas en el Convenio Marco de la Organización Mundial de la Salud (OMS), las cuales se encuentran pendiente de regulación por parte de la República de Panamá. También se indicó que no se tomó en cuenta otros aspectos, tales como los “filtros biodegradables y no combustible”, así como la no exhibición de estos productos en locales comerciales de los aeropuertos, zonas francas o de regímenes especiales.

En ese sentido, la Autoridad mantuvo su posición de no validar el contenido del Proyecto de Ley 136, en vista de que no se estaban observando las recomendaciones de la entidad pública creada para la ejecución de las acciones de promoción, protección, reparación y rehabilitación de la salud que por mandato constitucional son de responsabilidad del Estado, es decir, las presentadas por el MINSa.

Cabe resaltar que sobre el Proyecto de Ley 10, por medio de la nota AG-004-19/OGC/Legal de 3 de enero de 2019, la Autoridad presentó una serie de consideraciones sobre este proyecto toda vez que fue aprobado por insistencia por la Asamblea Nacional y, por lo tanto, se encontraba

pendiente de un pronunciamiento por parte del Pleno de la Corte Suprema de Justicia, en atención a la objeción de inexecutable presentada por el Presidente de la República.

Estas consideraciones se enfocaron en las modificaciones que serían introducidas al artículo 56, así como la inclusión de los artículos 56-A y 56-B, toda vez que el Pleno de la Corte Suprema se pronunció sobre la inexecutable, en sentencia de 28 de diciembre de 2017, la cual fue publicada en la Gaceta Oficial 28688 de 4 de enero de 2019, declarando inexecutable los artículos 2 y 5 del Proyecto de Ley 10. Sin embargo, a la fecha, este Proyecto de Ley no se ha convertido en Ley de la República.

Debemos señalar que, durante este nuevo quinquenio de la Asamblea Nacional, la oficina de Asesoría Legal se está encaminando a participar en todos aquellos anteproyectos y proyectos que versen sobre normas de protección al consumidor, defensa de la competencia o que guarden relación a las disposiciones contenidas en la Ley 45 de 2007, motivo por el cual se han estado enviando notas a las diferentes Comisiones que tienen que ver con los Anteproyectos de Ley presentados hasta la fecha.

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.

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 Anteproyecto Ley 66, "Por el cual se regula la utilización del poliestireno expandido para manejo de alimentos y se dictan otras disposiciones";
- » Recomendación en relación al Proyecto de Ley 10, "Que modifica y adiciona artículos a la Ley 45 de 2007, sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia y dicta otras disposiciones";
- » Recomendación en relación al Proyecto de Ley 136, "Que establece disposiciones relacionadas al contenido y divulgación de información sobre los productos derivados del tabaco, modifica los artículos 4, 5, 6, 9, 11 y 26 de la Ley 13 de 24 de enero de 2008 y se dictan otras disposiciones"; y
- » Recomendación en relación al Proyecto de Ley 570, "Que crea el Plan de Acción para Mejorar la Salud y dicta otras disposiciones para establecer el impuesto selectivo al consumo de bebidas azucaradas y los criterios para su uso".

Resolución sobre el manejo y uso de los fondos provenientes de las multas por uso de las bolsas de polietileno de acuerdo a la Ley 1 de 19 de enero de 2018.

Con la finalidad de acatar el mandato legal de los artículos 7 y 8 de la Ley 1 de 2018, que adopta medidas para promover el uso de bolsas reutilizables en establecimientos comerciales, se hizo necesario la adopción de una guía para el manejo de los ingresos recaudados en concepto de multas por el incumplimiento o transgresión de dicha Ley.

Por lo tanto, se elaboró la Resolución A-035-19 de 24 de junio de 2019, que aprueba la “Guía para el manejo y uso de los fondos provenientes de las multas por uso de las bolsas de polietileno, de conformidad con la Ley 1 de 19 de enero de 2018”. Esta resolución, en su artículo cuarto, establece que los montos de las multas por el uso de las bolsas de polietileno, de acuerdo a las disposiciones de la Ley 1 de 2018, serán impuestas por ACODECO, tal como dispone la Ley 45 de 2007.

Para el fiel cumplimiento de lo dispuesto en su artículo octavo, la oficina de Asesoría Legal realizó las gestiones necesarias para remitir copia autenticada de esta resolución a la Dirección General de la Gaceta Oficial, adscrita al Ministerio de la Presidencia, acto que materializó su publicación en la Gaceta Oficial 28805 B de 27 de junio de 2019.

Participación de Asesoría Legal en operativos especiales.

En el mes de julio de 2019, la Oficina de Asesoría Legal participó en el operativo especial de orientación al comercio sobre la implementación de la prohibición de uso de bolsas de polietileno.

Estadísticas de gestión diaria.

En el curso de las gestiones diarias, la oficina de Asesoría Legal tiene varias funciones, unas que por su continuidad y cotidianeidad pueden reflejarse a través de datos estadísticos y otras no, pero que en su conjunto forman parte del trabajo realizado. Como tareas frecuentes, podemos mencionar: la verificación de la Gaceta Oficial y seguimiento a los temas relacionados a la Autoridad en la Asamblea Nacional; la revisión de contratos de agentes económicos y de promotoras inmobiliarias; la compilación de las sentencias de los tribunales especializados en materia de protección al consumidor y defensa de la competencia, así como de la Sala Tercera de lo Contencioso Administrativo y Laboral 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 Autoridad se constituye en parte, actuando en defensa de sus intereses, 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 del Departamento de Defensoría de Oficio, entre otras actuaciones. Adjuntamos cuadro estadístico que refleja esta actuación en cifras:

ACTIVIDADES EN ASESORÍA LEGAL

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

DETALLES	2018		2019										TOTAL
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	
Consultas escritas	2	1	8	13	7	5	2	1	4	5	10	8	66
Consultas telefónicas	1	3	1	1	3	2	4	6	2	14	25	42	104
Consultas vía e-mail	2	3	2	1	1	8	5	4	4	3	2	12	47
Consultas personales	2	2	1	1	2	1	3	2	1	3	3	18	39
Contratos	0	0	0	6	2	0	1	0	0	0	0	0	9
Informe de conducta	1	0	1	3	2	5	3	2	2	0	1	0	20
Expedientes de Defensoría de Oficio	5	3	6	9	1	4	9	7	5	3	0	0	52
Resoluciones	3	1	3	4	2	1	3	4	1	14	4	7	47
Misiones Oficiales	5	6	7	7	6	8	9	9	4	9	8	13	91

Fuente: Oficina de Asesoría Legal

C. JUZGADO EJECUTOR

Base Legal

El Juzgado Ejecutor el cual forma parte de las Estructuras Organizacionales necesarias para la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia ejerce el cobro coactivo de las multas y sanciones impuestas a los Agentes Económicos. Se encuentra regulado bajo el amparo de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, específicamente en sus Artículos 86, numeral 17 y Artículo 107.

Los Colaboradores del Juzgado Ejecutor forman parte del equipo que con vocación de servicio y dedicación hacen posible contribuir con los principales objetivos institucionales, cumpliendo así con nuestra misión que es defender los derechos de los consumidores y velar por la libre competencia, ante la violación de las normas establecidas por parte de los Agentes Económicos y nuestra Visión que es la de promover mercados libres que beneficien a los consumidores.

La nobleza de esta institución trasciende a la norma cuando cada uno de sus colaboradores con ese sentido de pertenencia, se enfila en la defensa y posterior beneficio de los consumidores que en la gran mayoría de las veces se encuentran en un estado de indefensión; ante Agentes Económicos que actúan contrario a la ley vulnerando sus derechos.

Logros más significativos del Juzgado Ejecutor:

Podemos indicar que, en los meses de noviembre a diciembre de 2018, se recaudó la suma de B/.64,444.82.

Durante el primer semestre hasta octubre del 2019, han ingresado al Juzgado Ejecutor un total de 2,015 expedientes, y la suma recaudada en relación a dicha fecha es de B/.618,609.04.

Durante este período continuamos con los operativos de notificación, de igual forma se ejecutan secuestros de cuentas bancarias, embargos bancarios y secuestros de vehículos.

RELACIÓN ANUAL DE EXPEDIENTES INGRESADOS Y LA RECAUDACIÓN

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

AÑOS	CANTIDAD DE EXPEDIENTES	CUANTIAS DE MULTAS (B/.)
2018 (nov-dic)	273	64,444.82
2019 (ene-oct)	2,015	1,207,503.00
TOTAL	2,288	1,271,947.82

Fuente: Departamento de Juzgado Ejecutor

CUADRO DE SECUESTROS POR EL JUZGADO EJECUTOR

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

DETALLE	CANTIDAD DE SECUESTROS	VALOR DE SECUESTROS (B/.)
Cuentas Bancarias	748	380,823.78
Embargos Bancarios	127	89,879.98

Fuente: Departamento de Juzgado Ejecutor

PARTICIPACIÓN DE LAS OFICINAS REGIONALES EN LAS RECAUDACIONES DEL JUZGADO EJECUTOR

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

SEDE	MONTO (B/.)
Central	553,099.13
Regional	121,756.84
TOTAL	674,855.97

Fuente: Departamento de Juzgado Ejecutor

D. AUDITORÍA INTERNA

La Auditoría Gubernamental es el mejor sistema para verificar que la gestión pública se haya realizado de forma eficaz, eficiente y transparente, de conformidad con las disposiciones legales.

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia mediante la Oficina de Auditoría Interna tiene como finalidad fiscalizar e identificar posibles fallas en las operaciones y gestiones administrativas que realizan todas las Direcciones Nacionales y Administraciones Regionales, que componen la institución.

Es por ello que en nuestra Oficina de Auditoría Interna verificamos que se estén cumpliendo los reglamentos y procedimientos establecidos en cada uno de los departamentos que componen el organigrama de nuestra Institución.

Objetivos:

La Auditoría Interna tiene la responsabilidad de revisar y emitir informes y recomendaciones en el funcionamiento de la organización, por lo que su objetivo principal es revisar y evaluar utilizando métodos actualizados para una gestión transparente.

Responsabilidad y Mantenimiento:

La Institución tiene la responsabilidad constitucional y legal de regular, fiscalizar y controlar el uso eficiente de los recursos del Estado, y es por ello que utilizamos los estándares de auditoría adoptados por las máximas autoridades para el sector gubernamental.



Auditorías realizadas durante el período de noviembre 2018 a octubre de 2019.

Auditorías de Control Interno:

Nuestra oficina realizó en los meses de noviembre y diciembre de 2018, dos (2) auditorías de control interno en las oficinas regionales de Colón y Bocas del Toro, y de enero a octubre de 2019, se han realizado siete (9) auditorías de control interno tanto en las oficinas centrales como en las regionales.

Auditoria de Carácter especial:

En el período de noviembre y diciembre de 2018, se realizaron cuatro (3) auditorias especiales y de enero a octubre de 2019 se ejecutaron once (14), atendiendo denuncias sobre supuestos perjuicios económicos, contra los bienes o recursos del estado y otras por denuncias ciudadanas.

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

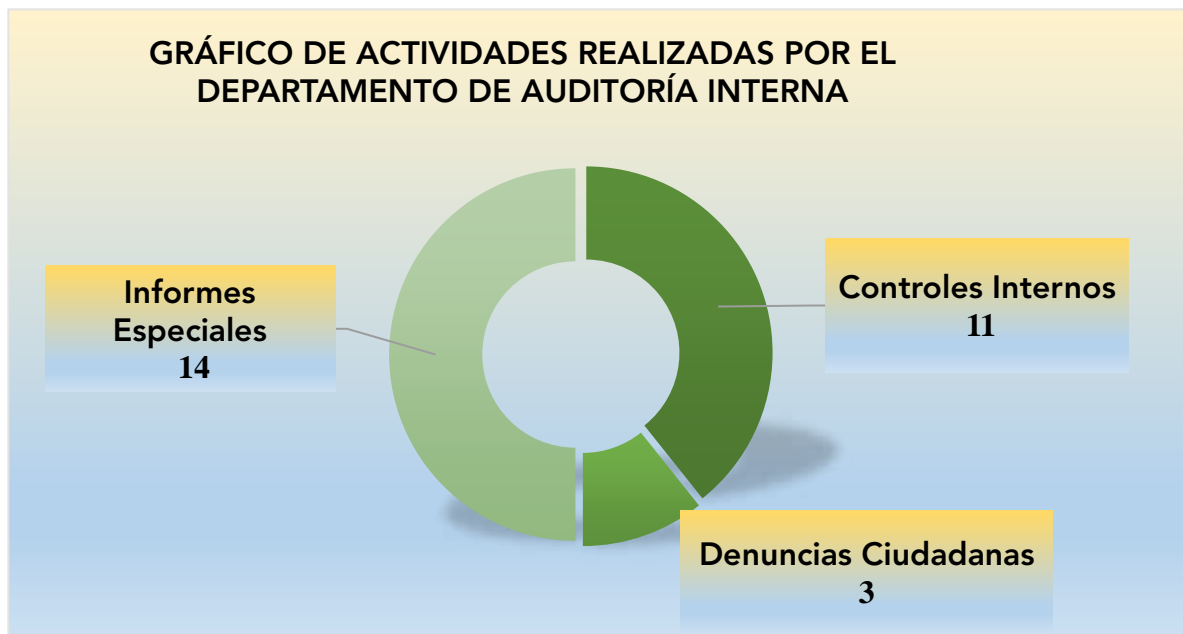
PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

CATEGORIAS	CANTIDAD
Controles Internos	11
Denuncias Ciudadanas	3
Informes Especiales	14
TOTAL	28

Fuente: AUDITORÍA INTERNA

144

GRÁFICO DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA



E. DIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Esta Dirección es responsable de crear y establecer instrumentos de planeación y control administrativo para el uso racional de los recursos disponibles a fin de satisfacer las necesidades de operación que responda a los planes y programas institucionales.

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, tramitar gestiones de cobros de proveedores, confección de gastos de alimentación y transporte y viáticos de los funcionarios de la institución, confección de ordenaciones de pagos mediante la CUT, además de la recaudación.

En cuanto a las recaudaciones, somos los responsables del cobro de las multas impuestas en la Oficina Central y por el momento Panamá Norte, además de la revisión de las recaudaciones en regionales. Estas multas son impuestas por las siguientes leyes:

- **Ley 45 de 2007 – Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.**
- **Ley 6 de 1987 – Jubilados.**
- **Ley 81 de 2009 – Tarjetas de Créditos.**
- **Ley 24 de 2002 – Historial de Crédito.**
- **Ley 134 de 2013 – Discapacitados.**
- **Control de precios.**

A partir del 20 de julio 2019 comenzó a regir la Ley 1 del 19 de enero de 2018, en donde se prohíbe el uso de bolsas de polietileno. Para estos cobros, se procedió a la apertura de la cuenta en donde se realizarán los depósitos en la CUT.

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

NACIONAL
PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

REGIONAL	2019												TOTAL
	AÑO												
	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	
Bocas del Toro	7,230.00	4,645.00	4,037.50	4,581.25	3,360.00	2,330.00	5,054.50	6,444.00	5,985.00	2,841.50	5,279.00	3,257.75	55,045.50
Chiriquí	2,772.50	2,854.50	1,304.00	14,845.00	11,440.00	3,895.50	9,066.25	8,486.25	1,720.00	7,038.00	6,990.00	4,963.50	75,375.50
Coclé	5,716.25	7,553.75	8,312.25	5,675.75	8,230.50	5,723.00	11,476.50	12,883.84	9,520.50	9,855.00	6,350.00	5,900.00	97,147.34
Colón	6,980.00	13,670.00	7,410.00	5,445.00	3,604.00	1,530.00	4,085.00	10,218.50	3,897.50	2,800.00	1,740.00	2,287.50	63,667.50
Darién	0.00	0.00	0.00	14,725.00	0.00	0.00	0.00	0.00	8,045.00	2,176.00	0.00	0.00	24,946.00
Herrera	4,740.25	7,587.00	5,707.00	2,400.00	3,242.50	3,492.50	5,166.25	2,829.50	5,603.00	4,030.00	2,724.00	3,215.50	50,737.50
Los Santos	6,635.25	6,243.75	5,167.75	4,548.50	4,515.00	2,878.00	8,320.75	7,255.50	8,001.00	2,737.00	3,740.50	4,626.25	64,669.25
Panamá	182,626.55	132,832.52	80,217.50	142,579.16	117,541.39	136,297.40	162,667.50	189,490.24	185,425.25	107,322.11	136,310.96	148,551.69	1,721,862.27
Panamá Este	6,415.00	6,577.50	2,590.00	3,990.00	1,757.00	3,525.00	5,530.00	4,240.00	4,864.50	2,725.00	6,150.00	565.00	48,929.00
Panamá Oeste	9,370.00	2,480.00	17,912.50	15,892.50	9,862.00	5,189.50	8,345.00	13,647.50	11,705.00	6,856.00	9,300.00	5,581.00	116,141.00
Veraguas	13,685.50	12,587.00	8,463.00	10,032.50	7,417.50	9,635.25	10,298.25	11,154.00	14,281.00	6,275.25	3,677.75	5,125.25	112,632.25
TOTAL	246,171.30	197,031.02	141,121.50	224,714.66	170,969.89	174,496.15	230,010.00	266,599.33	259,047.75	154,655.86	182,262.21	184,073.44	2,431,153.11

Nota: Cifras no incluyen FEJUPEN

Fuente: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

CABE DESTACAR QUE PARA EL ÚLTIMO TRIMESTRE SE REFLEJA UNA DISMINUCIÓN EN LOS MONTOS RECAUDADOS TANTO EN LAS REGIONALES Y PANAMÁ CENTRO EN COMPARACION CON EL TRIMESTRE ANTERIOR

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

NACIONAL
PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

REGIONAL	AÑO 2019												TOTAL
	2018						2019						
	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	
Bocas del Toro	650.00	350.00	0.00	150.00	50.00	150.00	550.00	0.00	400.00	150.00	200.00	50.00	2,700.00
Chiriquí	0.00	100.00	0.00	875.00	0.00	50.00	0.00	775.00	0.00	0.00	0.00	150.00	1,950.00
Coclé	450.00	650.00	275.00	300.00	100.00	150.00	450.00	250.00	50.00	400.00	150.00	400.00	3,625.00
Colón	0.00	0.00	300.00	50.00	75.00	0.00	450.00	150.00	200.00	0.00	250.00	0.00	1,475.00
Darién	0.00	0.00	0.00	150.00	0.00	0.00	0.00	0.00	150.00	0.00	0.00	0.00	300.00
Herrera	250.00	0.00	0.00	50.00	0.00	0.00	200.00	0.00	0.00	150.00	300.00	0.00	950.00
Los Santos	350.00	125.00	300.00	100.00	150.00	350.00	550.00	400.00	100.00	0.00	50.00	22.50	2,497.50
Panamá	4,800.00	5,925.00	2,025.00	7,175.00	5,582.50	6,100.00	6,700.00	4,375.00	8,937.50	4,091.25	3,700.00	5,150.00	64,561.25
Panamá Este	0.00	50.00	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	150.00	0.00	250.00
Panamá Oeste	300.00	0.00	1,150.00	100.00	525.00	0.00	0.00	450.00	75.00	525.00	150.00	275.00	3,550.00
Veraguas	200.00	2,300.00	600.00	50.00	0.00	50.00	125.00	150.00	225.00	137.50	0.00	50.00	3,887.50
TOTAL	7,000.00	9,500.00	4,700.00	9,000.00	6,482.50	6,850.00	9,025.00	6,550.00	10,137.50	5,453.75	4,950.00	6,097.50	85,746.25

Fuente: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Entre otros cobros podemos observar los correspondientes al Fondo de Jubilados y Pensionados (FEJUPEN) por Ley 6, cuyo siguiente cuadro muestra las cifras recaudadas

2. Departamento De Presupuesto

Brindar apoyo administrativo mediante la aplicación de normas, planeación, programación y evaluación presupuestaria con el fin de prever en la definición de los objetivos institucionales, la coherencia y consistencia entre las actividades planeadas y la ejecución de acciones en el futuro.

La ejecución presupuestaria del período comprendido de noviembre 2018 a octubre 2019, representa un 82% de lo asignado.

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA
NACIONAL
PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

DETALLE	NOVIEMBRE 2018 A OCTUBRE 2019	ASIGNACIÓN PRESUPUESTARIA OCTUBRE 2019	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	%	PAGOS
TOTAL	10,660,816.00	10,981,470.00	8,738,956.00	82	8,546,862.00
Funcionamiento	6,747,730.00	7,381,184.00	5,350,617.00	72	8,343,519.00
Servicios Personales	6,912,130.00	7,065,648.00	6,407,268.00	93	6,385,573.00
Servicios No Personales	2,447,723.00	2,448,103.00	1,636,400.00	67	1,584,176.00
Materiales y Suministros	491,566.00	563,770.00	303,392.00	62	314,044.00
Maquinaria y Equipo	1,974.00	1,410.00	0.00	0	15,344.00
Transferencia Corriente	201,023.00	147,039.00	50,749.00	25	36,882.00
Otras Asignaciones Globales	10,000.00	10,000.00	7,500.00	75	7,500.00
Inversión	596,400.00	745,500.00	333,647.00	56	203,343.00

Fuente: DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO

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 LEY
NACIONAL

AÑOS: 2006 - OCTUBRE 2019

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	11,649,890.00	11,649,890.00	10,575,684.00
2019	12,015,000.00	12,015,000.00	8,054,393.00

Fuente: DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO

La ejecución presupuestaria mantiene los parámetros que nos estableció el Ministerio de Economía y Finanzas a través de la Ley No. 67 del 13 de diciembre de 2018, "Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la Vigencia fiscal 2019".

Desde la creación de la Autoridad de Protección Al Consumidor, se logró incremento significativo al presupuesto o sea 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, 269,500.00 y el de inversiones son de B/. 745,500.00.

PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO LEY Y NIVEL DE EJECUCIÓN

NACIONAL

AÑOS: 2011 - 2019

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
2012	10,214,200.00	10,108,322.00	10,108,322.00	9,804,465.00	97
2013	10,167,700.00	10,449,820.00	10,449,820.00	9,840,405.00	94
2014	10,597,300.00	9,859,256.00	8,859,319.00	7,344,785.00	90
2015	10,296,300.00	10,296,300.00	10,296,300.00	8,999,598.00	87
2016	10,755,600.00	10,755,600.00	10,755,600.00	9,741,806.00	90
2017	11,738,800.00	11,738,800.00	11,738,800.00	10,075,248.00	85
2018	11,220,640.00	11,220,640.00	11,220,640.00	10,224,968.00	91
2019	11,269,500.00	11,269,500.00	10,325,970.00	7,720,746.00	75

Fuente: DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO

PRESUPUESTO DE INVERSIONES LEY Y NIVEL DE EJECUCIÓN

NACIONAL

AÑOS: 2011 - 2019

AÑOS	PRESUPUESTO LEY	PRESUPUESTO MODIFICADO	PRESUPUESTO ASIGNADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	% EJECUCIÓN
2011	95,500.00	95,500.00	95,500.00	95,478.00	100
2012	21,000.00	21,000.00	21,000.00	19,815.00	94
2013	0.00	6,780.00	6,780.00	6,778.00	100
2014	14,300.00	14,300.00	14,300.00	12,057.00	84
2015	1,500,000.00	1,479,375.00	1,479,375.00	683,268.00	46
2016	250,000.00	250,000.00	250,000.00	235,905.00	94
2017	422,400.00	422,400.00	422,400.00	398,930.00	94
2018	429,250.00	429,250.00	429,250.00	350,716.00	81
2019	745,500.00	745,500.00	745,500.00	333,647.00	45

Fuente: DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO

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
NACIONAL
PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019**

DETALLE	TOTAL
Gestiones de Cobro	1,174
Cajas Menudas	69
Contabilización de Gastos	1,754
Contabilización de Viáticos	827
TOTAL	3,824

Fuente: DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

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 inventarios de la ACODECO, de manera que les 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 período de noviembre de 2018 a octubre de 2019, se han recibido recepciones por adquisición de bienes (activos fijos y aplicaciones informáticas), por el monto de B/. 220,247.31.

En este período se realizaron Donaciones de Bienes Activos Fijos, por valor en libro de B/. 51,664.47 A instituciones sin fines de lucro y al Servicio Nacional de Fronteras (Senafrent) por un valor en libro de B/.6,640.57.

DETALLE DE LA ADQUISICIÓN INSTITUCIONAL
NACIONAL
PERÍODO: NOVIEMBRE DE 2018- OCTUBRE DE 2019

MES	BIENES NO DEPRECIABLES	ACONDICIONADORES DE AIRE	MAQUINARIA Y EQUIPO PARA COMUNICACIONES	MAQUINARIA Y EQUIPO DE FOTOGRAFIA Y PROYECCIÓN	MAQUINARIA Y EQUIPO DE METROLOGIA	EQUIPO INFORMATICO	MOBILIARIO Y ENSERES	APLICACIONES INFORMÁTICAS	OTRAS MAQUINARIAS Y EQUIPOS
Noviembre	18,672.96						26,340.21	53,972.08	
Diciembre	3,444.68				32,100.00		9,287.60		
Enero									566.03
Febrero	1,369.79								
Marzo	2,916.99	3,835.22							
Abril	4,822.61	2,782.00							
Mayo	1,687.97					2,812.87		1,025.00	
Junio	3,587.09					2,354.00			
Julio	1,385.37	2,762.00							
Agosto	8,457.49								
Septiembre	3,562.77	3,847.08				3,077.31			
Octubre	9,050.03		1,301.02	1,728.00		5,752.20	5,200.79		2,546.15
TOTAL	58,957.75	13,226.30	1,301.02	1,728.00	32,100.00	13,996.38	40,828.60	54,997.08	3,112.18

Fuente: Departamento de Bienes Patrimoniales

5. Departamento de Compras y Proveduría

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 y sus modificaciones que Reglamenta la Ley 22 de 2006.

Se realizaron un total de 532 órdenes de compras de contrataciones de bienes y/o servicios, que corresponden al período del 1 de noviembre de 2018 al 31 de octubre de 2019.

Los cotizadores del Departamento de Compras participaron en el Diplomado en Actualización del Régimen de Contrataciones Públicas, otorgado por la Universidad Latina de Panamá. Dado en la ciudad de Panamá del 7 de septiembre de 2018 al 7 de diciembre de 2018 (100 horas).

La secretaria y una cotizadora participaron en la capacitación "La Compras y el Presupuesto Estatal y la Participación de los Servidores Públicos durante el Proceso". Dado en la Ciudad de Panamá, el sábado 16 de febrero de 2019, con un total de 9 horas presenciales.

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

ARRENDAMIENTOS DE LA ACODECO POR PROVEEDOR, SEGÚN REGIONAL

NACIONAL

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

REGIONAL	PROVEEDOR	MONTO (B./.)	PERÍODO DE CONTRATACIÓN
Sede Central, Panamá	Albarabi, S.A.	948,876.00	2018-2019
Colón	Plaza Milenio, S.A.	18,222.38	2018-2019
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: Departamento de Compras y Proveeduría

CONTRATACIONES SOBRESALIENTES

SEDE CENTRAL

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

DESCRIPCIÓN	MONTO (B./.)
Licencias Acrobat Pro DC	3,548.16
Servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y mano de obra de aires acondicionados	39,675.60
Renovación del servicio (Anti Spam) Barracuda Spam Firewall	3,611.25
IX Congreso Día Nacional de Libre Competencia	2,658.85
Foro de Protección al Consumidor	2,401.30
Publicación de 62,000 ejemplares Inserto de Tarjeta de Crédito	6,741.00
Capacitación Las Compras y el Presupuesto	1,800.00
Servicio de fumigación para ACODECO (sede, regionales, depósito)	5,649.60
Renovación del servicio de alquiler de frecuencia de radio	8,217.60
Diplomado de Métodos Alternos para Solución de Conflictos	8,255.00
Bolsa de Yute color natural	31,779.00
Participación en la Feria de Artesanías	3,000.00
Actas de Verificación de Ley 45 para la sede y regionales	8,010.56
Revista Vigilante	6,099.00
Servicio de Asesoría de Redes	5,000.00
Ejemplares de la Memoria 2019	8,560.00
Equipamiento de mobiliario para la nueva oficina de Administración y Finanzas	4,778.62
Confección, instalación y desmontaje de letrero en la sede de Acodeco	9,523.00
Computadoras de escritorio y portatil para los diseñadores gráficos	14,515.57
Vehículo Pick Up 4x4, doble cabina, año 2020	49,796.00
Producción de un comercial de TV para Acodeco "Acodeco Siempre Contigo"	9,996.42
Renovación de Antivirus para la sede central por un año	7,983.48
Computadoras de escritorio, para la sede y regionales	17,333.04
Equipamiento de mobiliario para las cafeterías planta alta y planta baja	5,196.35
Renovación de soporte anual a infraestructura informática en servidores	6,420.00
Equipamiento de mobiliario para las nuevas oficinas de Relaciones Públicas	6,080.38
Remodelación de la sede Acodeco	6,942.95

Fuente: Departamento de Compras y Proveeduría

F. OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

- Proceso de Acreditación de Servidores

A noviembre 2018, la Oficina Institucional de Recursos Humanos remitió a la Dirección General de Carrera Administrativa; DIGECA la planilla correspondiente a un segundo grupo de servidores públicos, acreditados al Sistema de Carrera Administrativa.

**ACREDITADOS A LA CARRERA ADMINISTRATIVA
 NACIONAL
 PERÍODO NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019**

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS
Acreditados Regionales	94
Acreditados en Sede Central	200
TOTAL	294

Fuente: Oficina de Recursos Humanos

Este segundo grupo cumplía con los requerimientos establecidos a la fecha, por DIGECA dos evaluaciones satisfactorias correspondientes a los períodos evaluados: 2016-2017 y 2017-2018 la experiencia laboral previa y educación necesaria, según el puesto ejercido por el funcionario.

Para cumplir con la normativa se revisó caso por caso, a fin de determinar si los funcionarios candidatos a este proceso se mantenían en el puesto, tras esta revisión, el número de acreditados a enero 2019, sumó los (205) funcionarios.

El proceso de acreditación de los servidores públicos no se detuvo en la Autoridad, éste fue continuo lo que permitió que se adicionaran más colaboradores, al sistema hasta alcanzar a octubre de este año, la cifra de (294) acreditados, en la institución, incluyendo regionales y sede central.

Las acreditaciones se dieron en el marco del artículo 16 de la Ley 23 de 12 de mayo de 2017, que reforma la Ley 9 de 20 de junio de 1994, el cual establece que, a partir de la entrada en vigencia de esta Ley, todos los servidores públicos permanentes podrán ser acreditados mediante evaluación de desempeño.

Para lograr el ingreso a la Carrera Administrativa, mediante evaluación de desempeño, se deben obtener dos resultados satisfactorios de las evaluaciones consecutivas y cumplir con los requisitos mínimos establecidos en el Manual Institucional de Clases Ocupacionales de la ACODECO, el cual contiene los puestos que desempeñan los servidores de esta entidad.

- Programa de Evaluación de Desempeño



Anexos del Programa de Evaluación del Desempeño y Rendimiento (EDES) para el desarrollo de la evaluación a cada servidor público

Tras la ejecución de dos evaluaciones del desempeño de forma manual, la institución se sumó a las (10) entidades del Estado que, a partir de enero de 2019, realizaron su evaluación bajo el Sistema de Evaluación del Desempeño y Rendimiento, de forma digitalizada, siendo ésta la tercera evaluación aplicada, en la ACODECO.

Para dar inicio a este proceso se capacitó a los analistas de la OIRH en la herramienta EDES y posteriormente ellos llevaron a cabo la migración de los datos de unos (476) servidores públicos, candidatos a evaluación en ese momento, hacia el Sistema de Administración del Recurso Humano de DIGECA.

Luego de culminada la migración total de los servidores públicos de la institución al sistema digitalizado y de acuerdo a los registros de la Oficina Institucional de Recursos Humanos a octubre 2019, la ACODECO mantiene unos (442) colaboradores evaluados.

Seguido los analistas de la OIRH elaboraron el calendario de actividades de capacitación a jefes de las distintas unidades administrativas para el desarrollo del Programa de Evaluación del Desempeño y Rendimiento en la institución, de acuerdo a las clases de evaluación del desempeño a aplicar a los servidores y a los períodos de evaluación oficialmente establecidos.

• Inducción al EDES

Por dos semanas directores, jefes de departamentos y supervisores se capacitaron en la nueva herramienta digital con la cual la institución se colocó entre las (10) instituciones pioneras que hacen uso de esta plataforma para evaluar la productividad de su personal.



Inducción al Sistema de Evaluación del Desempeño y Rendimiento (EDES)

Entre los ajustes introducidos al proceso de evaluación se mencionan: cambio de denominación de metas de cumplimiento a “indicadores de gestión administrativa” con porcentajes de cumplimiento para el funcionario, y la aplicación de la evaluación extraordinaria, una (1) vez al año, y no dos.

Igualmente se procedió a asesorar al personal directivo en la aplicación de las normas y procedimientos de la evaluación de desempeño y suministrar oportunamente a los superiores inmediatos evaluadores, los listados de subalternos a evaluar, sus contraseñas de ingreso al sistema y demás apoyo técnico para proceder a las evaluaciones y calificaciones, en el sistema.

La evaluación y clasificación se hizo en cumplimiento de los Indicadores de Gestión Administrativa (programas, proyectos, objetivos, metas, tareas y otras asignaciones de rendimiento y/o productividad), previamente concertados entre el superior inmediato y el evaluado.

En esta etapa se evaluó el período comprendido del mes de enero a diciembre 2018, y en el mismo cada director, jefe o coordinador de la unidad administrativa levantó los indicadores de gestión administrativa del año 2019, realizaron las evaluaciones respectivas, las observaciones de desempeño de sus equipos y emitieron el resumen oficial de los resultados obtenidos, cuya copia quedó registrada, en el expediente de personal.

• Área de Planilla

Esta área tiene la responsabilidad de llevar las planillas de pago, en cuanto al pago mensual que tendrá cada servidor público de la institución, además de llevar el control del décimo tercer mes. Para este mismo mes, y con el interés de optimizar el seguimiento de los funcionarios de la ACODECO en la planilla regular, esta área adoptó el EPD – Sistema de Estructura-Planilla y Descuento de la Contraloría General de la República – sistema de planilla para la actualización de los salarios, de cada colaborador.

Con este método el personal de planilla puede darle seguimiento a los movimientos de planilla regular que ingresan a la Contraloría al instante, ya sean nombramientos, ajustes de sueldos sean por renuncia o destitución, envíos o retornos de licencias y modificaciones.

Dicho seguimiento es importante dado que si hay alguna subsanación o error el sistema EPD indica con tiempo para poder resolver la subsanación y no esperar hasta que la Contraloría devuelva el documento.

Anteriormente la Unidad de Recursos Humanos no contaba con este mecanismo y la persona encargada de darle seguimiento al documento, tenía que llamar constantemente por estos movimientos que podrían acarrear dificultades para el pago de las licencias de cualquier tipo: sean pagos adicionales, o ajustes.

A octubre 2019 en la Estructura de Personal se refleja que la planilla institucional alcanzó los (510) colaboradores. Dicha estructura está en constante modificación, producto de los nuevos ingresos, personal de baja por renuncia o destitución, cambios de nivel a rango salarial y retiros por leyes especiales.

• Unidad de Capacitación

Se siguió trabajando en conjunto con DIGECA para capacitar mensualmente a los colaboradores de la institución, a esta capacitación se unió también la Procuraduría de la Administración y las capacitaciones virtuales con la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de Argentina y la Escuela Argentina de Educación en Consumo.

CAPACITACIONES SEGÚN TEMÁTICA OFRECIDAS POR OIRH NACIONAL PERÍODO NOVIEMBRE 2018 – OCTUBRE 2019

TEMA	FUNCIONARIOS	CAPACITACIONES	HORAS
Salud y Bienestar Emocional	35	11	76
Gestión Administrativa	73	25	364
Entorno Laboral	33	16	128
TOTAL	141	52	568

Fuente: Oficina de Recursos Humanos

Estas capacitaciones fueron fortalecidas con temas de interés general brindados por PROBIDSIDA, Fundación Soy Capaz, SENADIS y profesionales de la salud, con charlas de sensibilización en temas de discapacidad, sobre autismo, empoderamiento de la mujer (celebrando el día de la mujer), prevención del VIH y nutrición.



Servidores públicos de ACODECO, voluntariamente se sometieron a la prueba de VIH

Dentro de las actividades del área de bienestar del empleado podemos mencionar la celebración del mes de la etnia negra, jornadas de salud y fonoaudiología, aplicación de pruebas del VIH y ferias de servicios. Con respecto al programa de inducción se capacitó a 38 funcionarios de nuevo ingreso.

ACODECO apoya Campaña de la Cinta Rosada y Celeste



El 06 de octubre de 2019, en apoyo a la Campaña de Prevención contra el Cáncer la cual partió del Centro de Convenciones ATLAPA hasta el Parque Omar bajo la dirección del Despacho de la Primera Dama Yasmín Colón de Cortizo y el Ministerio de Salud.

El Administrador de la ACODECO, Jorge Quintero Quirós junto a colaboradores de esta institución se hicieron presentes en esta actividad como en años anteriores, en una caminata donde todo un

país un esfuerzo, 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. En el evento destacó la creatividad de las distintas instituciones públicas que en equipo “unieron fuerzas contra el cáncer”.

G. 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 éste 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,

PROYECTOS

• Actualización de la Central Telefónica

En el mes de febrero del 2019 se actualizó la central telefónica, mejorando el rendimiento de las comunicaciones, lo que ha permitido incrementar la velocidad de respuesta en las llamadas y se optimizan los nuevos recursos que ofrece esta migración por ser un sistema robusto y moderno.

• Actualización Y Optimización De Los Sistemas Y Plataforma De Comunicación

En noviembre 2018, concluyó éste proyecto, cuyo objetivo era la actualización del equipo de red en área local, basado en los nuevos requerimientos de ancho de banda y servicios tecnología disponible, en el mercado, con la finalidad de garantizar un ambiente de comunicación en concordancia con las demandas de la organización, éste proyecto contempló:

- » Servicio de actualización de base de datos Microsoft SQL server 2014
- » Instalación y configuración de herramienta de videoconferencia
- » Adecuación y configuración de la herramienta de monitoreo de red
- » Servicio de soporte infraestructura anual
- » Diseño e implementación de blas sede principal
- » Actualización de roles y sistemas operativos granja de servidores

Con la ejecución de éste proyecto se incorporó una nueva Herramienta de videoconferencia denominada 3CX, de mucha utilidad en la institución y que ofrece las siguientes ventajas:

- » Ver la presencia de compañeros.
- » Reglas de desvío avanzado.
- » Creación de llamadas en conferencia.
- » Registros de llamadas.
- » Buzones de voz.
- » Agenda central.
- » Transferencia de llamadas.

- » Conferencia con un clic.
- » Grabación de conferencias.
- » Chat, entre otras bondades.

• **Taller De Informática:**

El taller de informática es una sección destinada para la atención y reparación de equipos informáticos, cuenta con personal calificado en el área de soporte técnico.

• **Administración de Redes:**

la unidad de informática es la responsable de brindar mantenimiento a la red de la entidad, asegurando una mejor comunicación a nivel interno. Cada año se incrementan políticas de mejoras para éste fin ya que esto contribuye a que los diferentes canales de comunicación se mantengan disponibles y funcionales tanto al funcionario como a los usuarios de Acodeco.

• **Página Web:**

Nuestro sitio web cuenta con 513,096 visitas, de las cuales entre el top 5 de secciones más visitados son: leyes, conócenos, formulario de quejas, sección de trámites en línea y CABAMED. Contamos con el área de Bolsas Reutilizables, en donde se puede ver un listado de los Agentes Económicos que han declarado el precio de la bolsa y la imagen de la misma. En el tablero de multas, se puede apreciar el nuevo rubro de Bolsas reutilizables, en donde se reflejan las multas que ACODECO ha colocado por faltas a la Ley 1 de 2018.





• Sedes Regionales

Mantenimiento de los equipos informáticos en todas las sedes regionales de la Acodeco (vía telefónica, por medio de misiones oficiales programadas y mediante la recepción de los equipos para revisión y evaluación en el taller de informática).

• Capacitaciones En Línea

Desde el mes de febrero 2019 iniciamos el uso de la herramienta de capacitación interna para funcionarios de Acodeco, es una aplicación web con contenido interactivo e intuitivo.

Estos sistemas son conocidos como e-learning, muchas empresas ya utilizan estos sistemas para capacitar a su personal. En Acodeco el 83% de los funcionarios tienen acceso a computadoras y los funcionarios restantes pueden de manera fácil coordinar el uso de alguna unidad para realizar sus capacitaciones.



- **Ventajas Del Proyecto:**

- » fomentar el aprendizaje activo dentro de los funcionarios.
- » ofrecer seguimiento a las dudas que tengan los usuarios en los nuevos procesos. o aplicaciones que se generen dentro de la institución. (seguimiento).
- » tener flexibilidad para las capacitaciones ya que pueden acceder en cualquier momento a trabajar en sus cursos. (acceso 24 horas).
- » evitar giras de capacitación a las regionales por parte de funcionarios de la sede (reducción de costos).
- » capacitar al personal con las mejoras a los procesos y las nuevas aplicaciones.

- **Cursos Disponibles:**

- » Promueve el uso de bolsas reutilizables (ley 1 del 2018).
- » Veracidad de la publicidad – Verificación
- » Sistema de seguimiento De Expedientes (Fesatrack).
- » Sistema de documentos Digitales (E-Power).
- » Sistema de correspondencia (E-Gestor).

H. OFICINA INSTITUCIONAL DE RELACIONES PÚBLICAS

La ACODECO, en base al artículo 109 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, sobre divulgación, debe promover campañas de información relativas a los derechos, las obligaciones de los consumidores y de los agentes económicos, así como la forma de hacerlos valer. La Oficina de Relaciones Públicas desempeña un papel fundamental para hacer efectiva la función de informar y educar, a través de un plan mediático mensual, todas las campañas en los diferentes medios de comunicación social del país.

En el año 2019, producto de la “veda electoral” la ACODECO se abstuvo de pautar en medios de comunicación, por lo que todo el esfuerzo mediático fue de la vocería institucional coordinada por este despacho.

Entre el período comprendido entre noviembre de 2018 a octubre de 2019, se destacaron las siguientes actividades:

- El fortalecimiento de las redes sociales fue uno de los principales logros, donde la atención y el monitoreo diario de nuestras cuentas institucionales de la Acodeco en Twitter y Facebook, fue notoria e incluso reconocida por muchos usuarios por la pronta respuesta a sus consultas. Cabe destacar que, en marzo de 2019, se añadió la cuenta en Instagram. Durante este período se registraron las siguientes estadísticas:

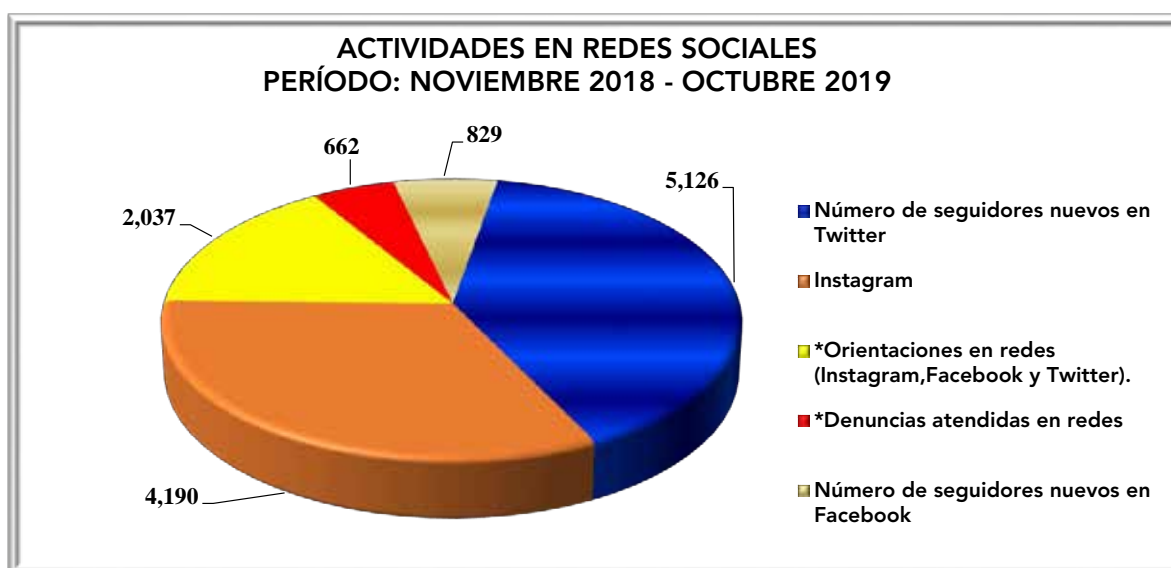
ACTIVIDADES EN REDES SOCIALES

PERÍODO: NOVIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Número de seguidores nuevos en Twitter	5,126
Instagram	4,190
*Orientaciones en redes (Instagram, Facebook y Twitter)	2,037
*Denuncias atendidas en redes	662
Número de seguidores nuevos en Facebook	829

*Desde agosto de 2019 las orientaciones y denuncias se reciben por whatsapp.

Fuente: Oficina de Relaciones Públicas



- Nuestras redes sociales se constituyeron como una herramienta de gran utilidad para muchos medios de comunicación, quienes compartieron los mensajes y demás informaciones que se subieron en cada una de estos sitios.
- "Hola ACODECO", es un boletín institucional quincenal, que divulgó las principales acciones de las diferentes unidades administrativas y de las agencias regionales. Este informativo se distribuyó entre todos los colaboradores de la ACODECO. Se publicaron 20 ediciones.
- En el segmento "Defiende Tu Derecho", del noticiero matutino de Telemetro Reporta, se participó los martes y jueves, obtuvo un total de 62 participaciones. Por cambios en la producción del canal televisivo, este segmento cambió su formato desde septiembre del 2019 y pasó a ser parte de las entrevistas del noticiero matutino, se participó en 3 entrevistas.
- De noviembre a diciembre de 2018, se transmitieron 8 ediciones, con diferentes invitados que desarrollaron temas de interés para los consumidores, en el programa institucional de radio "Guía del Consumidor", que se transmitía todos los miércoles por Radio Nacional, de 3:00 a 3:30 p.m.

- Se enviaron 24 notas de prensa sobre diferentes acciones realizadas por la institución para su publicación en la página web del FIAGC (Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor), como parte de la divulgación internacional.
- Mensualmente se envió información actualizada sobre "Participación Ciudadana" en la página de transparencia de nuestra institución.
- 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.
- Atención directa de 110 de entrevistas y solicitudes de información de periodistas, acerca de la labor institucional.
- Durante este período se logró 400 participaciones de los voceros en diferentes programas de televisión y radio, donde se divulgaron temas sobre defensa de la competencia y protección al consumidor.
- Se coordinó la participación en 10 ferias nacionales, para promover las principales actividades que realiza la ACODECO, en defensa de la competencia y protección de los consumidores, así como ofrecer orientación y dar respuestas a las denuncias de los asistentes de estos eventos.
- Diariamente se revisaron las páginas web de distintos 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 37 notas que fueron enviadas vía correo electrónico a todos los colaboradores. Igualmente se registró el envío de 344 noticias relacionadas a las funciones de la ACODECO, captadas en diferentes páginas web de medios nacionales.
- Desde noviembre del 2018 hasta julio de 2019, se produjeron 143 programas de "Cuida Tu Bolsillo", transmitido a través del canal de YouTube de la ACODECO, obteniendo 2,792 vistas. Igualmente, en Facebook se reproducía el programa educativo, de abril a julio de 2019, recibió 22,009 visitas en esta red social.
- Semanalmente se mantiene actualizada la sección de noticias de la página web de la ACODECO.
- Se redactaron 113 notas de prensa, en las que se divulgaron las ejecutorias más importantes llevadas a cabo en todo el país. Algunas de las redacciones detallan temas sobre la Ley 1 de 2018 sobre la promoción del uso de bolsas reutilizables, multas impuestas por diversas violaciones a normativas fiscalizadas por la ACODECO, recomendaciones sobre el derecho a descuentos a jubilados, pensionados y personas de la tercera edad, así como comparaciones de precios, de acuerdos a las encuestas realizadas, por nombrar solo algunas.
- La producción de 45 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.

- Implementación del Whatsapp institucional 6330-3333 disminuyendo las llamadas por denuncias y brindando asesorías por este medio.
- Se brindó asistencia protocolar en seis eventos institucionales:
 - 23 de noviembre 2018: Operativo 'Black Friday'.
 - 1 de febrero: IX Día Nacional de Libre Competencia.
 - 15 de marzo: Día Mundial de los Derechos del Consumidor.
 - Feria de FAS Panamá.
 - 19 de julio: Conferencia de prensa de promulgación de la Ley 1, en Mi Ambiente.
 - 22 de julio: Participación del Lic. Jorge Quintero Quirós, en la Asamblea Nacional de Diputados, durante su ratificación en la Comisión de Credenciales.

Coordinación de acciones conjuntas, de acuerdo a la Ley 1 de 19 de enero de 2018 que prohíbe el uso de bolsas con polietileno, los equipos de trabajo del Ministerio de Ambiente y de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia se reunieron el 12 de julio de 2019 en la sede de MiAmbiente.



Equipos de trabajo del Ministerio de Ambiente y de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia en reunión de coordinación sobre Ley 1.

Conjuntamente con el ministro de Ambiente, Milciades Concepción, y el administrador de la ACODECO, Jorge Quintero Quirós, se realizó una conferencia de prensa para informar sobre las acciones a desarrollar para implementar el cumplimiento de la Ley 1 de 19 de enero de 2018 que prohíbe el uso de bolsas con polietileno en supermercados, autoservicios, almacenes minoristas y comercios en general para transporte de productos y mercaderías, a partir del 20 de julio de 2019.



Las asociaciones de consumidores activas, como Incurepa e Ipadecu, se reunieron el administrador, Lic. Jorge Quintero Quirós, y el Lic. Elías Elías, director nacional de Protección al Consumidor.



ACODECO REALIZARÁ JORNADA
DE VERIFICACIÓN EN SUPERMERCADOS

telemetro.com en ruinas de Babilonia para entrar en lista Unesco

7:12 AM

Para garantizar el cumplimiento del Decreto N° 97 del 4 de julio de 2019, donde se establece en forma temporal (por 6 meses), los precios máximos al por menor de 14 productos alimenticios, realizó un operativo de verificación en diferentes supermercados del país. El administrador designado, Jorge Quintero Quirós, estuvo participando del mismo y atendiendo a los medios de comunicación.



Contribuyendo a la utilización de bolsas reutilizables, se confeccionaron bolsas de yute para su distribución en charlas y otros eventos con los consumidores.



Durante el operativo de Cuaresma, se apoyó con la cobertura y la atención de los medios de comunicación que se acercaron al Mercado de Marisco.



Cada 1 de febrero se celebra el 'Día Nacional de la Libre Competencia', en el 2019 se realizó un conversatorio donde participaron funcionarios e invitados especiales.



En diciembre se realiza el operativo navideño y se participa en los mismos, para informar a la población de las acciones que se realizan durante las verificaciones.



Como parte del plan de mejoras continuas de procesos y con miras a lograr mayor eficiencia en la tramitación de quejas de los consumidores, se implementó con la Asociación Panameña de Crédito (APC Buró S,A) una plataforma de consulta electrónica del historial de crédito de los consumidores o clientes que han presentado ante la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) quejas, por inconformidad con la información reportada a la base de datos, sobre su comportamiento crediticio.



Con el fin de verificar el cumplimiento del Decreto Ejecutivo N° 97 del 4 de julio de 2019, donde se establecieron los precios máximos al por menor de 14 productos de la Canasta Básica de Alimentos, se realizó verificaciones en 41 locales ubicados en Merca Panamá en la Vía Centenario.



Ante la Comisión de Presupuesto de la Asamblea Nacional de Diputados, el administrador Jorge Quintero Quirós junto con su equipo de trabajo, sustentó el presupuesto de dicha entidad recomendado para la vigencia fiscal del año 2020.



El Administrador de Acodeco, Jorge Quintero Quirós y la ministra de salud, Rosario Turner participan en el lanzamiento oficial de la ampliación a 153 fármacos de la Canasta Básica de Alimentos (Cabamed), para el beneficio de los consumidores.



En un ambiente de gran emoción, se realizó la Gran Final de la Primera Liga Colegial de Consumo (LCC) en el Ateneo de la Ciudad del Saber. Se llevaron el primer lugar los estudiantes graduandos Evelyn Villagra y Luis Mosquera del Colegio José Dolores Moscate. Richard Barrera e Itzel Sánchez del Colegio Richard Neumann en segundo lugar, y Christopher Tait y Fernando Espinosa del Instituto América el tercer premio

ACTIVIDADES INTERNACIONALES



REPÚBLICA DE PANAMÁ
— GOBIERNO NACIONAL —

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR Y DEFENSA
DE LA COMPETENCIA

VII. ACTIVIDADES INTERNACIONALES

Durante el período de noviembre 2018 a octubre 2019, la entidad tuvo la oportunidad de participar en diversos eventos internacionales, tanto en el ámbito de Protección al Consumidor como de Defensa de la Competencia.

Estas misiones fueron convocadas por diferentes organizaciones y organismos internacionales tales como, la Red Internacional de Competencia (ICN por sus siglas en inglés), Red Internacional de Protección al Consumidor y Aplicación de la Ley (ICPEN por sus siglas en inglés) UNCTAD, FAO, la Oficina Federal de la Competencia de Alemania, entre otras entidades.

De igual manera, el día 9 de agosto de 2019 tuvimos el honor de recibir la visita a las oficinas de ACODECO del Presidente de la Defensoría del Consumidor de la República de El Salvador, Licenciado Ricardo Salazar, con quien el Administrador General, Licenciado Jorge Quintero Quirós y el Director Nacional de Protección al Consumidor, Licenciado Elías Elías Cabrera, conversaron temas en materia de protección al consumidor y se estrecharon lazos de cooperación entre ambas agencias.



Como parte de esta Memoria 2019 presentamos las gestiones principales en las que participaron funcionarios de distintas áreas de la entidad.

A. MISIONES EN TEMAS DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA

17ª Reunión del Foro Global de Competencia celebrado del 29 al 30 de noviembre de 2018, en Paris, Francia.

Los temas tratados durante el desarrollo del foro mencionado fueron los siguientes: Cómo puede la competencia contribuir a sociedades más justas? La sesión se centró en "equidad", ya que este término ha surgido cada vez más como parte del discurso de muchos involucrados en política

de competencia. Se comentó que la equidad, aunque innata para la mayoría de los individuos, es fluida, sujeta a la influencia de muchos factores: cultura, educación, experiencia, sociedad. Género y Competencia.

La política de competencia suele pensar en términos de consumidores y empresas, gobiernos y reguladores. Tradicionalmente, los consumidores han sido considerados solo por su disposición a pagar, sus preferencias (racionales), su capacidad para sustituir entre los productos ofrecidos por las empresas. Mientras tanto, las empresas son tratadas como entidades que se definen por los objetivos de maximización de beneficios de sus propietarios, y solo rara vez se consideran colecciones de personas.

En mesa redonda se discutieron los posibles beneficios y desafíos de los acuerdos regionales de competencia, se examinaron los diferentes acuerdos adoptados, por regiones geográficas, en un marco de competencia regional para así fortalecer su legislación y política de competencia en búsqueda de una mayor integración regional. Se compartieron las mejores experiencias prácticas en relación con el uso de los poderes de investigación, a través de tres sesiones divididas. Además, se examinaron las investigaciones sobre fusiones, conductas anticompetitivas y acuerdos de las empresas estatales. Delegados: Administrador General y Director Nacional de Libre Competencia.

XIX Conferencia Internacional sobre Competencia, organizada por el Bundeskartellamt, del 13 al 15 de marzo de 2019, en la ciudad de Berlín, Alemania.

La participación de ACODECO en esta misión tuvo como objetivo de intercambiar conocimientos y experiencias con los jefes de las autoridades de competencia, políticos, académicos, representantes de alto rango de compañías y abogados de más de 60 países, en cuatro paneles de discusión, para abordar los problemas actuales del derecho y la política de competencia internacional. En tiempos de cambio económico global provocado por la economía digital, todos nos enfrentamos al desafío de mantener los mercados abiertos, salvaguardar las oportunidades para las empresas, romper los carteles y proteger a los consumidores.

Los temas y discusiones centrales de los cuatro paneles fueron: Panel I: El poder del mercado global en aumento - ¿Grande, malo, hermoso? En este panel se discutió sobre si los principios establecidos del derecho de la competencia brindan respuestas correctas a los desafíos actuales. Se discutió sobre si las crecientes preocupaciones sobre el poder del mercado global y la desigualdad económica global es simplemente "inconformistas", y apuntan a lo grande como malo (otra vez). En el Panel II, se reflexionó en torno a si en la economía digital, el enfoque del análisis de la competencia tiende a pasar de los efectos de los precios a corto plazo a un mayor enfoque en la calidad y la innovación para mantener los mercados abiertos.

Panel III: Consumidores, privacidad y competencia: si la privacidad y la protección de datos deben ser un elemento de la aplicación de la ley de competencia. Recopilación, propiedad y gestión de datos: ¿Los temas de privacidad y protección de datos son parámetros relevantes del proceso competitivo y su protección? ¿Se podría promover la competencia al reasignar la propiedad de los datos y hacer que estén fácilmente disponibles para los usuarios? ¿Cómo afectaría esto a las preocupaciones de privacidad? Panel IV: La relación entre aplicación privada y la eficacia de los programas de clemencia en la aplicación de la ley antimonopolio. ¿Un conflicto natural o dos caras de la misma moneda?



Se destacó que muchas jurisdicciones han tomado medidas para facilitar la aplicación privada de la ley de competencia a fin de promover la debida indemnización de las víctimas del cartel. Pero a medida que aumenta la vigilancia privada, aumentan las preocupaciones de que esta buena acción no quede impune. Delegados: Administrador General y Jefe del Departamento de Análisis y Estudios de Mercado.

67° de la Sección Antimonopolio de American Bar Association, del 27 al 29 de marzo de 2019 en la ciudad de Washington, EUA.

La participación de ACODECO en esta misión tuvo como objetivo intercambiar conocimientos y experiencias con los jefes de las autoridades de competencia, políticos, académicos, representantes de alto rango de compañías y abogados de más de 60 países, en varios paneles de discusión, para abordar los problemas actuales del derecho y la política de competencia internacional. Los temas y discusiones centrales de los cuatro paneles fueron: Panel I: Existe vida después de la Política de Clemencia (programa de delación compensada). En el panel se discutió sobre si es cierto que hay un declive en las solicitudes para acogerse a este tipo de programas a nivel mundial. Aunque las cifras de 2018 vs 2017 muestran una reducción en la Unión Europea, está dentro de los rangos normales, mientras que no se aprecia una reducción en otras jurisdicciones importantes como EUA y Brasil, siendo este país uno de los que más ha avanzado en este tema en los últimos años y es considerado ya un referente internacional.

Panel II: Programas Corporativos de Conformidad — ¿Un Escenario Cambiante? Este panel abordó temas similares a los del Panel 1, pero desde una perspectiva distinta ya que el énfasis se centró en la prevención a través de la implementación de un programa de Compliance que sea apoyado por la Alta Dirección de las Empresas.

Panel III: Abuso de Poder de Compra (Monopsonio). En este panel se discutió en torno a posibles conductas de abusos explotativos en el mercado que realicen algunas empresas pero que no necesariamente afectan a los consumidores finales en ciertos mercados, sino más bien a proveedores. En el caso de Panamá podrían ser los supermercados las empresas que incurren en estos, pero se revisaron casos de plataformas digitales y las experiencias de varios países asiáticos y europeos al respecto. Se llegó a la conclusión que el tratamiento es disímil a nivel internacional y hay legislaciones como las de USA y Panamá donde incluso no es claro que puedan verse estos casos.

Panel IV: Grabación de un Podcast para ser Transmitido en Línea por ABA y la Federal Trade Commission. Participamos junto con Pablo Trevisán (Comisionado de Competencia en Argentina) y Alexandre Cordeiro (Superintendente General de CADE en Brasil), compartiendo las experiencias distintas en la puesta en ejecución de programas de clemencia, así como las recientes reformas realizadas en estos países, y las reformas propuestas para modernizar la legislación de competencia en Panamá. Panel V: Vimos un hipotético caso de fusión entre competidores, que involucraba un acuerdo previo para no robarse empleados, lo que afecta las condiciones de esos trabajadores.

Panel VI: Sesión de Clausura con la participación de la Comisionado de Competencia de la Unión Europea (Margrete Vestagher), la presidente de la Comisión Federal de Competencia de México (COFECE), el presidente de la ACCC de Australia (Rod Sims) y el responsable de la División Antimonopolio del Departamento de Justicia de USA, donde revisaron los retos futuros, la conveniencia de acuerdos de convergencia a nivel internacional, entre otros. Delegado: Administrador General.

XVIII Conferencia Anual de la Red Internacional de Competencia del 14 de mayo al 17 de mayo de 2019 en Cartagena, Colombia.



La participación de ACODECO en esta misión tuvo como objetivo debatir sobre estrategias relacionadas a la economía digital, la innovación y el papel de la política de competencia desde las diferentes perspectivas de la Red Internacional de Competencia.

Promoción del Marco sobre procedimientos de las Autoridades de Competencia de la ICN, efectividad a través del diseño organizativo y detección e implementación de herramientas para combatir carteles. Además, mini plenarias simultáneas con distintos temas como: Economía digital e innovación, experiencias de Autoridades de Competencia de Iberoamérica para enfrentar carteles relacionados al mercado digital, innovación en abogacía de la competencia.

Se desarrolló la plenaria sobre promoción del marco sobre procedimientos de las agencias de competencia de la ICN (Framework on Competition Agency Procedures -CAP) los panelistas plantearon la importancia de este marco y los retos. CAP fue creado por miembros de la ICN que consideran que los procedimientos justos y eficaces son indispensables para la aplicación de la ley de competencia y pueden aumentar las oportunidades de cooperación internacional. Los panelistas plantearon que este marco permite la cooperación internacional de los miembros de la ICN, haciendo uso de la infraestructura de la ICN para maximizar la visibilidad y el impacto reduciendo al mínimo la carga administrativa para los participantes que operan en diferentes regímenes jurídicos y sistemas de aplicación y dentro de las limitaciones de recursos diferentes. Además, Representantes de Autoridades de Competencia de Iberoamérica se reunieron para compartir experiencias sobre cómo han enfrentado el mercado digital. Se mencionó que las autoridades de competencia no deben descansar sólo en el programa de clemencia, ya que pueden volverse perezosas en la investigación de carteles. En la plenaria de detección e implementación se mencionó que las autoridades deben buscar los mecanismos para que las investigaciones de oficio sean efectivas en la desarticulación de carteles, entre otros. Delegada: Abogada del Departamento de Investigación de la Competencia.

XIII Foro Centroamericano de Competencia celebrado en Ciudad de Guatemala, República de Guatemala el 22 y 23 de agosto de 2019.



La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia participó los días 22 y 23 de agosto del presente año en el XIII Foro Centroamericano de Competencia organizado por el Ministerio de Economía de la República de Guatemala, por medio del Viceministerio de Inversión y Competencia y la Dirección de Promoción a la Competencia. El Foro es una actividad que realiza la Red Centroamericana de Autoridades Encargadas del Tema de Competencia (RECAC) anualmente, el cual reúne a las autoridades de competencia de Centroamérica y la República Dominicana, así como Autoridades de países amigos y expertos internacionales en Derecho de Competencia con el objetivo de compartir conocimientos y experiencias en la aplicación de políticas y leyes de Competencia. El Foro tuvo como tema central La Libre Competencia Como Instrumento Esencial de Desarrollo en una Economía de Mercado. Además de las autoridades de la RECAC, participaron representantes de las autoridades de competencia de EE. UU., España,

México, Chile y Paraguay, así como expertos en derecho de competencia. Cabe resaltar, que Panamá en calidad de Presidencia Pro Témpore de la Red Centroamericana de Autoridades Encargadas del Tema de Competencia (RECAC) dio el discurso de apertura del Foro, y dirigió las sesiones del mismo, moderó la mesa "Los beneficios de la Competencia en el bienestar del consumidor" en la cual se presentaron los beneficios de evaluar ante el impacto de las decisiones sobre competencia y que los problemas de competencia afectan mayormente a los consumidores de menos recursos, los cuales enfrentan menos opciones para elegir y participó como panelista en la mesa redonda "La coordinación de actividades de abogacía de la competencia como instrumento para mejorar la regulación de los mercados regionales." en la cual se concluyó sobre la necesidad de mayor coordinación interinstitucional a lo interno del país para que los acuerdos de colaboración entre países y los capítulos de competencia en los TLCs, puedan ser herramientas eficaces de cooperación. Delegados: Jefe del Departamento de Análisis y Estudios de Mercado y un Estadístico del Departamento de Información de Precios y Verificación.

Taller de Carteles de la Red Internacional de Competencia celebrado del 7 al 10 de octubre de 2019 en Iguazú, Brasil.



La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia participó del 7 al 10 de octubre del presente año en el Taller de Carteles de la Red Internacional de Competencia (ICN, por sus siglas en inglés), organizado por el Consejo Administrativo de Defensa Económica (CADE) y la Red Internacional de Competencia. El objetivo de este taller internacional fue debatir estrategias y herramientas técnicas de investigaciones para combatir los carteles en la era de la economía basada en datos y superar los desafíos en la era digital. En este evento se manejó una agenda bajo la modalidad plenaria - taller con el tema delimitación de las actividades del cartel en un entorno empresarial cambiante y miniplenarias simultáneas en los temas como: Desafíos y gestión de la información para mercados basados en datos, herramientas modernas e innovadoras para detectar y analizar la conducta del cartel y el nuevo marco de la Red Internacional de Competencia sobre procedimientos de las Agencias de Competencia y su relevancia para las investigaciones de carteles internacionales. Durante las plenarias, los panelistas discutieron sobre nuevos retos que enfrentan las agencias en la era digital tomando en cuenta que la digitalización está transformando la manera en que se forman y mantienen los carteles. Delegada: Abogada del Departamento de Investigación de la Competencia.

B. MISIONES EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

I Ronda de Unión Aduanera Centroamericana, primer semestre 2019, celebrado del 25 de febrero al 1 de marzo de 2019 en la Ciudad de Guatemala, República de Guatemala.

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia 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. Por lo anterior, hemos participado en el Comité Nacional de Aditivos Alimentarios, en el cual se ha revisado el RTCA 67.04.54:18 Alimentos y Bebidas Procesadas. Aditivos Alimentarios, el cual ya pasó el proceso de consulta pública, durante la cual se emitieron una cantidad considerable (443) de observaciones, siendo la revisión de éstas el objetivo principal en esta 1 Ronda. Durante esta sección se atendieron los siguientes temas: Por lo extenso de los comentarios se desarrolló una matriz dividida en cinco (5) grupos: 1) Observaciones al Texto, 2) Observaciones al Anexo A, 3) Observaciones al Anexo B, 4) Observaciones al Procedimiento, 5) Solicitudes de Inclusión de Aditivos Alimentarios. Se concluyó con la revisión del 100% de las observaciones de los grupos del 1 al 4, quedando pendiente el grupo 5 para una próxima ronda. Delegados: Jefa y Sub-Jefe del Departamento de Metrología.

AgriGira #19 Instituto Internacional de Liderazgo - Red Alimentaria, celebrada del 4 al 13 de marzo de 2019 en el Campus Beit Berl, Kfar Saba en Israel.

ACODECO en conjunto con otras instituciones gubernamentales y con productores del sector agropecuario, participó de la gira "Agritech – LATAM, los temas que se abordaron en esta ocasión fueron "Tecnologías Innovadoras para la agricultura y la ganadería y los diferentes desafíos que ellos nos proponen". La ceremonia de apertura fue oficializada por el ingeniero Michael Froilich, capacitador de Leadership del Centro de Investigación. Beit Berl, Israel.

Se discutió en forma práctica y teórica las diferentes formas de producción agrícola y pecuaria, con el propósito de obtener mejor calidad de los productos que se comercializan con buena calidad al consumidor; esto nos aporta conocimientos técnicos de alta tecnología para la producción que pueden aportar un mejor conocimiento en la elaboración de los diferentes rubros estudiados en el curso Agritech-LATAM (a saber, productos lácteos, cebolla, papas y otros). Como es de conocimiento, todos estos productos son de objeto de Reglamentos Técnicos y el estar a la vanguardia en nuevas tecnologías y técnicas, esto genera la oportunidad de coadyuvar en las mejoras de los Reglamentos Técnicos en beneficios de la calidad que debe recibir el consumidor.

Semana del Comercio electrónico, denominada "De la Digitalización al Desarrollo", Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) celebrado del 1 al 5 de abril en Ginebra, Suiza.

En el seminario de Comercio Digital y el Comercio Electrónico, a través de las intervenciones de los distintos países participantes que en total concurrieron múltiples delegaciones de países miembros y organizaciones, sin incluir las empresas privadas y organizaciones empresariales, se discutieron los desafíos relacionados con el aumento de la digitalización, y la importancia de desarrollar reglas globales sobre comercio digital y comercio electrónico, donde le corresponde

a cada país establecer sus normas de protección de datos y enmarcamos en trabajar en equipo, con todas las instituciones gubernamentales y privadas, para la implementación y desarrollo de la economía digital, pero solicitando siempre el apoyo de la UNCTAD, quien es el enlace con los países desarrollados y en desarrollo, para que nos proporcionen no solamente unas estadísticas sino los beneficios y el impacto al comercio interno, entre otros.

Entre los aspectos desarrollados, podemos resaltar las siguientes, relacionadas con las Condiciones marco globales para el comercio digital, Plataformas de comercio electrónico, Flujos de datos - Un acto de equilibrio, entre otros. Delegadas: Jefa del Departamento de Decisión de Quejas y Jefa de la Oficina de Cooperación Técnica Internacional.

II Ronda de Unión Aduanera, Mesa de Aditivos Alimentarios, celebrada del 22 al 26 de abril de 2019 en la Ciudad de Guatemala, República de Guatemala.

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. Por lo anterior, hemos participado en el Comité Nacional de Aditivos Alimentarios, en el cual se ha revisado el RTCA 67.04.54:18 Alimentos y Bebidas Procesadas. Aditivos Alimentarios, el cual ya paso el proceso de consulta pública, durante la cual se emitieron una cantidad considerable (443) observaciones, siendo la revisión de éstas el objetivo principal en esta II Ronda.

Durante esta segunda ronda se avanzó en los siguientes temas: Por lo extenso de los comentarios se desarrolló una matriz dividida en cinco (5) grupos: 1) Observaciones al Texto, 2) Observaciones al Anexo A, 3) Observaciones al Anexo B, 4) Observaciones al Procedimiento, 5) Solicitudes de Inclusión de Aditivos Alimentarios.

Se concluyó con la revisión del 100% de las observaciones de los grupos del 1 al 5, quedando pendiente el grupo 5, el cual, por la cantidad de observaciones, 306 específicamente, no se pudo concluir. Delegado: Sub-Jefe del Departamento de Metrología.

Taller Conjunto de Capacitación en Materia de Acciones Colectivas, celebrada del 21 al 24 de mayo de 2019 en la ciudad de Guanajuato, Estados Unidos Mexicanos.

En esta oportunidad, representantes de ACODECO participaron en el Taller Conjunto de Capacitación en materia de Acciones Colectivas, realizado en la ciudad de Guanajuato, Estados Unidos Mexicanos, organizado por el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor bajo la presidencia del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor de la República Dominicana. Cabe destacar que, a solicitud de la presidencia pro tempore de PRO CONSUMIDOR, el evento se realizó con la cooperación de la Procuraduría Federal del Consumidor -en adelante PROFECO- de México. Conforme a la programación del evento, el taller se dividió en mesas de trabajos y conferencias, cuya temática se enfocó en las acciones colectivas en la región del FIAGC, los logros y beneficios derivados de estas en la región, así como en la implementación de un modelo de justicia restaurativa en forma colectiva. En este sentido, cabe resaltar que uno de los objetivos de este taller era el seguimiento a los trabajos previos en la materia, específicamente del Grupo de Trabajo en 2018, así como la tarea de establecer mecanismos de solución a las controversias colectivas, a la búsqueda del

resarcimiento efectivos de los daños ocasionados y a la creación de estructuras jurídicas que permitan la implementación efectiva de este tipo de mecanismos, los cuales requieren de un tratamiento distinto a las típicas reclamaciones individuales y que, en la mayoría de los casos, no logran generar satisfacción en los consumidores afectados y mucho menos el resarcimiento de los daños causados por la conducta de los agentes económicos, en abierta contradicción con las normas sobre protección al consumidor.

Mesa de Trabajo No. 1: Las Acciones en la Región del FIAGC.

El eje temático fue el de las acciones colectivas en la región del FIAGC. INDECOPI, de la República de Perú, en materia de acciones colectivas o procesos colectivos, resulta necesario determinar el resarcimiento de daños y perjuicios. La identificación de los consumidores, siendo esto uno de los principales obstáculos, las acciones administrativas y judiciales como precedentes a la presentación de este tipo de demandas y la evaluación de los procesos, como paso previo a la presentación de estas acciones. Estos puntos deben llevar a las agencias de protección al consumidor a identificar, previa a la presentación de este tipo de acciones, los siguientes puntos: a los consumidores afectados, es decir, a la clase, el daño causado, de acuerdo a los factores de atribución de responsabilidad de la legislación vigente en cada estado y que exista, como requerimiento, el conocimiento previo de la causa por parte de la agencia de protección al consumidor dentro de los márgenes o límites de su competencia en atención a la legitimación para actuar y/o representar al grupo o clase.

Mesa de Trabajo No. 2: Logros y Beneficios a los Consumidores Derivados de las Acciones Colectivas en la Región del FIAGC.

Se señaló que era necesario buscar puntos conexos para la puesta en práctica de las acciones colectivas de clases, las cuales son necesarias para la restauración de los derechos vulnerados de los consumidores y a su vez, el resarcimiento de los daños causados, lo que resulta difícil cuando la afectación abarca a un número plural de consumidores y sus causas son sometidas a los procedimientos tradicionales e individualistas de resolución de conflictos. CONFERENCIA MAGISTRAL: "ACCIONES COLECTIVAS Y LA METAMORFOSIS DEL DERECHO", BAJO LA PONENCIA DEL LICENCIADO LUIS MIGUEL KRASOVSKY PRIETO. Se resaltó la importancia de que los ordenamientos jurídicos de los estados cuenten con normas sustantivas sobre los derechos difusos, ya que no existen normas concretas y, las existentes, resultan insuficientes. También se resaltó la necesidad de que los procesos colectivos se alejen o se distancien de los procesos tradicionales, en cuanto a su rigurosidad, formalismos y tramitación.

MESA DE TRABAJO No. 3: HACIA UN MODELO DE JUSTICIA RESTAURATIVA EN FORMA COLECTIVA.

Se resaltó la necesidad de crear tribunales especializados en materia de protección al consumidor, que logren conducir a la resolución de los conflictos colectivos. También se considera necesario la interposición de acciones colectivas o acciones de clases -con su departamento o direcciones-, dentro de los límites de competencia de cada agencia y del ordenamiento jurídico de cada estado. Delegados: Abogado de Asesoría Legal y Jefe del Departamento de Defensoría de Oficio.

III Ronda de Unión Aduanera, Mesa de Aditivos Alimentarios, celebrada del 24 hasta el 28 de junio de 2019 en la ciudad de Guatemala, República de Guatemala.

La 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. Por lo anterior, se participó en el Comité Nacional de Aditivos Alimentarios, en el cual se revisó el RTCA 67.04.54:18 Alimentos y Bebidas Procesadas. Aditivos Alimentarios., el cual ya pasó el proceso de consulta pública, durante la cual se emitieron una cantidad considerable (443) observaciones, siendo la revisión de éstas el objetivo principal en esta III Ronda. Durante esta tercera ronda se avanzó en los siguientes temas: Se desarrolló una matriz dividida en cinco (5) grupos: 1) Observaciones al Texto, 2) Observaciones al Anexo A, 3) Observaciones al Anexo B, 4) Observaciones al Procedimiento, E) Solicitudes de Inclusión de Aditivos Alimentarios. Delegado: Jefe del Departamento de Metrología.

42^o período de sesiones de la Comisión de Codex Alimentarius, celebrada del 8 al 12 de julio de 2019 en Ginebra, Suiza.

Como país miembro del Codex Alimentarius, Organismo Internacional de Normas de Alimentos, en materia de Calidad e inocuidad de Alimentos, el participar en este Comité Internacional le permite a la ACODECO, el intercambio de experiencia con los países de la región, contribuyendo en nuestro aporte y experiencia en la gestión Codex Alimentarius Panamá en beneficio de los consumidores. Este aporte será de gran ayuda para reforzar siempre la infraestructura nacional en materia de Codex. Todos estos temas discutidos en las plenarios del Codex, para la ACODECO, son objeto de consulta para la elaboración de los Reglamentos Técnicos y el estar a la vanguardia en nuevas tecnologías y técnicas, es o redundante en la oportunidad de coadyuvar en la mejora de los Reglamentos Técnicos en beneficios de la calidad que debe recibir el consumidor utilizando la Norma Codex como referencia. Delegado: Analista en Normas y Metrología.

Conferencia Anual de la Red Internacional de Protección al Consumidor y Aplicación de la Ley (ICPEN) celebrada el 24 y 25 de septiembre de 2019 en Cartagena, Colombia.



La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia participó de la Conferencia Anual de la Red Internacional de Protección al Consumidor y Aplicación de la Ley (ICPEN por sus

siglas en inglés) celebrada en Cartagena, Colombia y organizada por la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia, Presidentes 2019-2020 de ICPEN, Durante la Conferencia de ICPEN se abordaron temas sobre protección a los consumidores en la era digital especialmente en el sector de servicios turísticos, privacidad y protección del consumidor en la era digital, proyecto sobre términos y condiciones digitales, prácticas comerciales desleales en plataformas digitales en el sector turístico, beneficios y retos de la economía digital, entre otros temas que buscan concientizar sobre la importancia de la colaboración global en la protección del consumidor y compartir experiencias de acciones de cumplimiento. Delegada: Jefa de Asesoría Legal.

Foro CONCADECO, IX Foro Internacional de Protección al Consumidor del programa COMPAL de la Conferencia de Nacionales Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) y el XIII Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales del Protección al Consumidor (FIAGC) del 29 de septiembre al 3 de octubre de 2019 en San Salvador, El Salvador.



La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia fue invitada por la Presidencia Pro Témprore del Consejo de Protección al Consumidor de Centroamérica y República Dominicana (CONCADECO) y la Defensoría del Consumidor de El Salvador para participar en el VI Foro CONCADECO, el IX Foro Internacional de Protección al Consumidor del Programa COMPAL de la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) y el XIII Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC). En las sesiones se discutieron temas relacionados al fortalecimiento de acciones regionales de cooperación entre las agencias de protección de los consumidores, así como también, avances de los trabajos realizados y acciones a tomar en beneficio de los consumidores. En la reunión ConcaDECO, se definieron temas de interés para los países miembros, entre ellos, la propuesta de Panamá sobre la realización del observatorio de precios de medicamentos a nivel centroamericano. Delegado: Director Nacional de Protección al Consumidor.

C. MISIONES OFICIALES EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA.

VIII Congreso Nacional de Auditoría en el Sector Público, denominado, La Nueva Contratación Pública, Control y Eficacia, celebrada del 22 al 23 de noviembre de 2018 en el Instituto Nacional de Administración Pública, Madrid, España.

La participación de la ACODECO en este congreso, consistió en recabar información actualizada de otras entidades u organismos internacionales para mejorar la destreza de la auditoría interna en el sector público, el cual permitió intercambiar conocimientos entre colegas auditores y expositores del control interno y externo que laboran con el sector público.

El programa del Congreso, se realizó mediante conferencias generales sobre la contratación pública en Europa y en España, dos debates plenarios relativos a la incidencia de la nueva normativa en la gestión pública y en la lucha contra la corrupción, tres sesiones paralelas y nueve grupos de trabajo que abordan aspectos sectoriales o particulares con especial incidencia en la práctica de la auditoría pública, en el cual la ACODECO tuvo una participación activa donde se expuso cómo se realizan las contrataciones públicas en nuestro país, de acuerdo a la ley que rige las contrataciones públicas en Panamá, como son utilizadas las normas de control interno gubernamental en nuestros informes de controles internos y el papel que realiza nuestra oficina en conjunto con la Contraloría General de la República de Panamá. Delegado: Jefe de Auditoría Interna.

XLVI Seminario Internacional de Presupuesto Público, celebrado en ciudad de Guatemala, República de Guatemala del 16 al 18 de octubre de 2019.

Durante el XLVI Seminario Internacional de Presupuesto Público organizado por la Asociación Internacional de Presupuesto Público (ASIP) con la colaboración de la Asociación Guatemalteca de Investigadores de Presupuesto (AGIP) y la participación del Ministerio de Finanzas Públicas de Guatemala, se discutieron temas sobre la Responsabilidad del Sistema Político: La Planificación como Base de la Economía, efectos sobre el Desarrollo Económico. Además, el Déficit Público: Efectos Fiscales y Monetarios sobre el Desarrollo Económico. Se llevó a cabo una conferencia sobre el tema Efectividad del control externo en la evaluación de los resultados institucionales de los Presupuestos Públicos. ¿Qué metodología se utiliza para su medición? ¿Qué información se presenta para producir confianza ciudadana? También la conferencia "Avances y retos de los presupuestos con enfoque de género en América Latina", "Avances y retos de los presupuestos con enfoque de género en América Latina", entre otros. Delegada: Directora Administrativa y de Finanzas.

