



compara
comprueba
consume



MEMORIA 2020



REPÚBLICA DE PANAMÁ
— GOBIERNO NACIONAL —

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR Y DEFENSA
DE LA COMPETENCIA



Panamá, 4 de enero de 2021

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

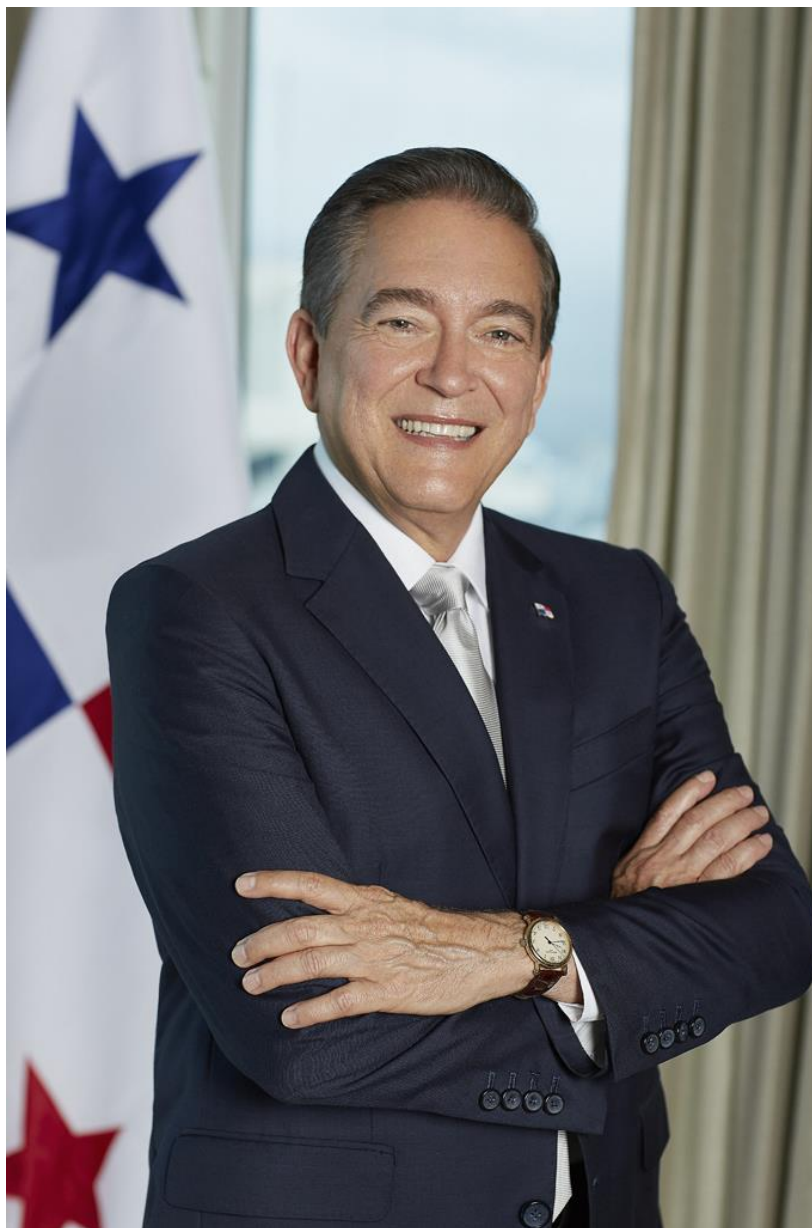
Atendiendo a lo establecido en nuestra Constitución Política, presento a consideración de la Honorable Asamblea Nacional de Diputados el Informe Anual de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia ACODECO, correspondiente al período noviembre 2019 a octubre 2020.

Me permito exponer en el presente informe 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



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) en cumplimiento de las disposiciones legales, presenta un resumen de la gestión realizada bajo nuestra responsabilidad, durante el período comprendido de noviembre 2019 a octubre 2020.

La pandemia, que nos sorprendió a todos en marzo de este año, ha sido una oportunidad para que la ACODECO realizara adecuaciones, que incluso muchas estaban programadas para este quinquenio, tales como: la automatización de muchos de los procesos de quejas y denuncias, audiencias online, y atención virtual inmediata, a los miles de consumidores que por razones de bioseguridad no han podido estar presencialmente dando seguimiento de sus denuncias.

Ha sido un año difícil y diferente para nuestra institución toda vez que estamos llamados a defender a los consumidores y promover la libre competencia en una economía golpeada, en la que los agentes económicos también han sufrido los efectos de esta pandemia y muchas empresas han cerrado. La información, asesoramiento y propiciar acuerdos han sido nuestras mejores herramientas para mejorar la relación de consumo en una situación tan delicada para todos los panameños.

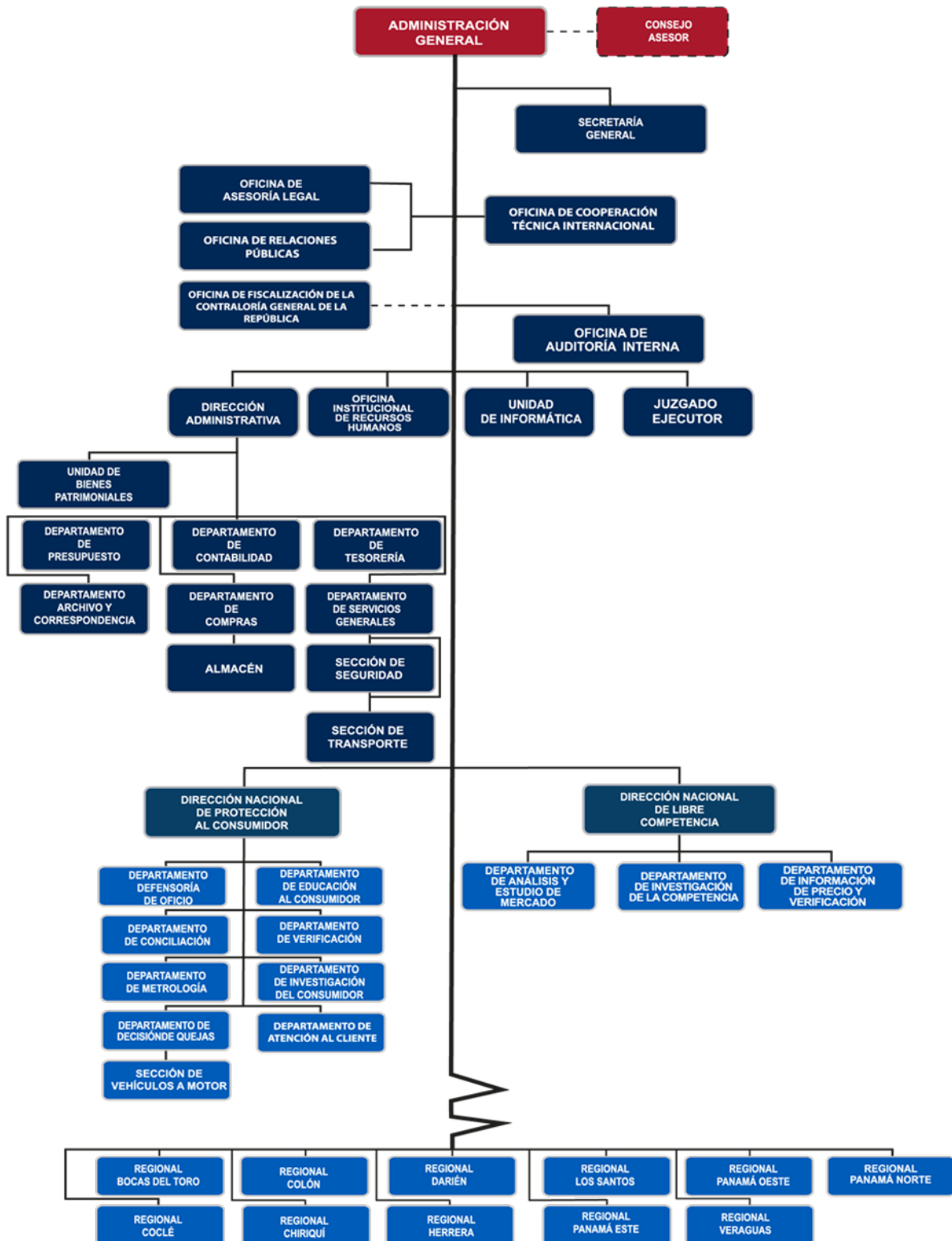
Agradezco el esfuerzo y sacrificio de los funcionarios de esta institución, quienes estuvieron siempre presente para garantizar la protección de los derechos de los consumidores, evitando la especulación y los abusos en perjuicio de todos los consumidores a nivel nacional.

La tarea no ha terminado y es ardua, estaremos vigilantes durante el periodo de la recuperación económica. Estamos seguros que con educación, asesoría adecuada y las más altas técnicas de conciliación que maneja el personal de ACODECO podemos nivelar la cancha de la relación de consumo con la cooperación de los buenos agentes económicos y la aplicación de sanciones a los que no lo son.

Cumplimos nuestras metas de transparencia, y a así seguiremos como institución técnica y sensible ante la parte más vulnerable de la relación de consumo, el consumidor. Manteniéndonos siempre vigilantes a fin que se promueva la justa y libre competencia.

Agradecemos a Dios por permitirnos aportar nuestro grano de arena en tiempos tan difíciles y al excelentísimo Sr. Presidente de la República Laurentino Cortizo Cohen por brindarnos la confianza para continuar formando parte de su equipo de trabajo, dando lo mejor de la institución al país.

ORGANIGRAMA



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".

GRUPO CONFORMADO POR EL ADMINISTRADOR GENERAL, DIRECTORES, COORDINADORES Y ASESORES



JORGE QUINTERO QUIRÓS
Administrador General



OSVALDO ESPINO
Secretario General



MARCO A. CARRIZO C.
Director Nacional de Libre Competencia

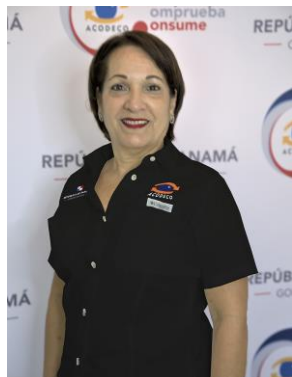


ELÍAS ELÍAS CABRERA
Director Nacional de Protección al Consumidor



LIESL BARAHONA
Directora Administrativa

GRUPO CONFORMADO POR DIRECTORES, COORDINADORES Y ASESORES



MELVA ESTRADA
Jefa de Recursos Humanos



ALIMZUL SEGUNDO
Asesora Legal



JUAN MAGALLÓN
Coordinador de Relaciones Públicas



MAURICIO CEBALLOS
Asesor del Despacho Superior



FRANCISCO AZCÁRRAGA
Coordinador del Departamento de Educación



GILBERTO JAÉN
Coordinador de Regionales

COMITÉ DE EDICIÓN DE LA MEMORIA DE ACODECO 2020



OSVALDO ESPINO
Edición y Coordinación
Secretario General



GILBERTO JAÉN
Coordinador de Regionales



LOYRA CARRACEDO
Edición y Coordinación



EDWIN RODRÍGUEZ
Jefe de la Unidad de Estadística



DAVID VÁSQUEZ
Asistente de Estadística



JOSÉ LASSO
Edición Gráfica



YOHANNA MORENO
Coordinación de Informática



ALBERTO CASTRELLÓN
Corrector de Estilo



CONTENIDO

I. INFORME DEL DESPACHO SUPERIOR.....	15
A. Transparencia Institucional.....	15
B. Convenios Interinstitucionales.....	16
C. Tramitación de Expedientes de Segunda Instancia.....	17
D. Departamento de Educación al Consumidor.....	24
E. Acodeco en Pandemia (Covid-19).....	28
II. DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....	33
A. Departamento de Atención al Cliente.....	36
B. Programa Agente Económico Responsable (AER).....	40
C. Departamento de Verificación.....	42
D. Control de Precios.....	47
E. Departamento de Metrología.....	54
F. Departamento de Defensoría de Oficio.....	58
G. Departamento de Investigación al Consumidor.....	59
H. Departamento de Conciliación.....	61
I. Sección de Vehículos de Motor.....	66
J. Departamento Decisión de Quejas.....	69
K. Departamento de Control de Precios.....	72
L. Unidad de Notificación.....	77
III.COORDINACIÓN DE REGIONALES.....	79
A. Oficina Regional de Bocas del Toro.....	84
B. Oficina Regional de Colón.....	95
C. Oficina Regional de Coclé.....	99
D. Oficina Regional de Chiriquí.....	107
E. Oficina Regional de Darién.....	109
F. Oficina Regional de Herrera.....	110
G. Oficina Regional de Los Santos.....	112
H. Oficina Regional de Veraguas.....	115
I. Oficina Regional de Panamá Este.....	121
J. Oficina Regional de Panamá Norte.....	124
K. Oficina Regional de Panamá Oeste.....	127

IV. DIRECCIÓN NACIONAL DE LIBRE COMPETENCIA (DNLC)	133
A. Departamento de Investigación de la Competencia y Departamento de Análisis y Estudios de Mercado.....	133
B. Sanciones Administrativas por la comisión de Acciones Administrativas por la Comisión de Prácticas Monopolísticas.....	138
C. Procesos Judiciales.....	138
D. Concentraciones Económicas.....	141
E. Consulta de Viabilidad.....	143
F. Promoción de la Competencia.....	144
G. Programa Corporativo de Conformidad.....	145
H. Conmemoración del X Día Nacional de la Libre Competencia.....	145
I. Boletín de Libre Competencia.....	146
J. Trámite en Línea.....	147
K. Asuntos Internacionales.....	148
L. Resumen de Análisis Financiero.....	149
M. Unidad de Análisis de Aumento de Costos.....	150
N. Departamento de Información de Precios y Verificación.....	154
V. ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	169
A. Secretaría General.....	169
B. Asesoría Legal.....	171
C. Juzgado Ejecutor.....	175
D. Auditoría Interna.....	177
E. Dirección de Administración y Finanzas.....	180
F. Oficina Institucional de Recursos Humanos.....	189
G. Unidad de Informática.....	195
H. Informe de la Oficina Institucional de Relaciones Públicas.....	198
VI. ACTIVIDADES INTERNACIONALES	204
A. Misiones en Temas de Defensa de la Competencia.....	205
B. Misiones en Materia de Protección al Consumidor.....	206



Informe del Despacho Superior

I. INFORME DEL DESPACHO SUPERIOR

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia en el período de noviembre 2019 a octubre 2020, con el compromiso del Administrador General continuó su labor de modernizar y dinamizar la Institución, para así sostener la confianza en el proceso de quejas ante la ACODECO. Educando 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.

Este ha sido un año lleno de retos y cambios, nos hemos ajustado y adecuado utilizando las herraminetas tecnológicas, adoptadas para la ejecución de los trámites gubernamentales en general y bajo las circunstancias especiales que se encuentra el país en estos momentos, producto de la crisis provocada por el COVID-19, para esto se requirió que la institución se ajustara a la tecnología digital para su funcionamiento de manera regular permitiendo la continuidad de los procedimientos administrativos establecidos en la Ley 45, a través de los medios electrónicos, a su vez la celeridad en la tramitación del mismo, toda vez que la medida establece un mayor nivel de seguridad en la interacción, dada las precauciones que exigen minimizar el contacto persona-persona tendiente a disminuir las probabilidades de contagio, protegiendo a Consumidores y Agentes Económicos.

A continuación, se presentan los principales logros obtenidos en materia de transparencia institucional, detalle de los expedientes de resoluciones en segunda instancia, y la labor realizada en materia de educación al consumidor y logros obtenidos en el período de noviembre 2019 a octubre 2020.

A. TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Auditorías de Transparencia de la página web de ACODECO

ACODECO ha alcanzado 100% de los puntos en cada auditoría llevada a cabo por ANTAI de agosto 2020 al último monitoreo publicado en su página web al momento de esta redacción correspondiente a octubre 2020 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.

Durante los meses de noviembre 2019 a octubre de 2020, se recibieron un total de ciento uno (101) solicitudes de información, de las cuales noventa y seis (96) fueron resueltas, cinco (5) se encuentran en trámite al momento de esta redacción y ninguna como no admitida.

Solicitudes de Información tramitadas de noviembre de 2019 a octubre de 2020:

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TRAMITADAS POR MES
SEDE CENTRAL
PERIODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020

MES	Nº DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS	NO ADMITIDAS	RESUELTAS	EN TRÁMITE
Noviembre	4	0	4	0
Diciembre	12	0	12	0
Enero	14	0	14	0
Febrero	13	0	13	0
Marzo	0	0	0	0
Abril	7	0	7	0
Mayo	7	0	7	0
Junio	1	0	1	0
Julio	7	0	7	0
Agosto	16	0	16	0
Septiembre	3	0	3	0
Octubre	17	0	12	5
TOTAL	101	0	96	5

Fuente: Asesoría Legal y el Departamento de Información de Precios y Verificación

Nota: Durante los meses de noviembre 2019 a octubre de 2020, se recibieron un total de ciento uno (101) solicitudes de información, de las cuales noventa y seis (96) fueron resueltas, cinco (5) se encuentran en trámite al momento de esta redacción y ninguna como no admitida.

B. CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES

El 28 de septiembre de 2020 DGCP y ACODECO Firman Convenio de Cooperación

La Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) y la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) suscribieron recientemente un Convenio de Colaboración con la finalidad de facilitar campañas conjuntas de sensibilización para las entidades del Estado, que permitan promover el Programa de Convenios Interinstitucionales, el cual detecta posibles restricciones a la libre competencia y libre concurrencia en las empresas públicas.

Para tal fin, firmaron el convenio Raphael Fuentes G., Director General de la DGCP y Jorge Quintero Quirós, administrador general de la Acodeco. Entre las estrategias a seguir está la realización coordinada de campañas de capacitación conjuntas que promuevan la redacción de pliegos de cargo cónsonos con la libre competencia y transparencia, que eliminen requisitos restrictivos que puedan ser interpretados como selectivos.

Se establecerá una estrategia comunicacional que implica la divulgación y promoción del Programa, con la capacitación entre las partes en materia de colusión, intercambio de información y documentos que permitan identificar posibles actos de colusión. La Acodeco se compromete a hacer Abogacía de la Competencia, difusión, promoción y capacitaciones periódicas en normas y principios de la competencia relativas a la colusión en procesos de selección de contratistas y recursos aplicables.

Este convenio que promueve la transparencia en los actos públicos le permite a la ACODECO intervenir ante posibles actos violatorios o prácticas anticompetitivas, lo que contribuirá a que el Estado obtenga mejores precios, eliminando la selectividad.

La DGCP se compromete a transferir información, brindar asesoría, capacitación a la ACODECO en materia de contrataciones públicas, estructuración del pliego de cargos, procedimientos de selección de contratistas, así como cualquier otro de interés en contrataciones públicas.

El convenio fue refrendado por el Contralor de la República y tiene una vigencia de cinco años.

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 periodo de análisis con un total de multas impuestas por la suma de B/. 1, 166,798.00.

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 institucionales, en beneficio de todos los consumidores a nivel nacional.

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

PERIODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020

TIPO DE LEY	EXPEDIENTES	MULTA (B/.)
Ley 45 de 2007 (Actas)	833	B/.776,145.00
Control de Precios	23	B/.34,275.00
Decisión de Vehículos	2	B/.450.00
Decisión de Quejas	45	B/.7,800.00
Agente Económico Responsable (AER)	14	B/.2,750.00
Ley 24 de 2002 (Historial de Crédito)	23	B/.26,400.00
Ley 6 de 1987(Jubilados, pensionados y tercera edad)	25	B/.22,250.00
Publicidad	191	B/.175,590.00
Metrología	533	B/.121,138.00
TOTAL	1689	B/.1,166,798.00

Fuente: ACODECO

GRÁFICO DE MULTAS POR LEY O DEPARTAMENTO

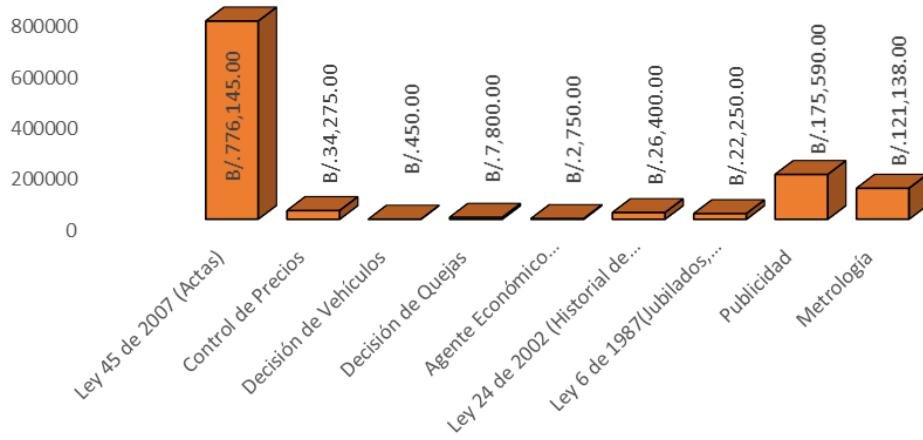
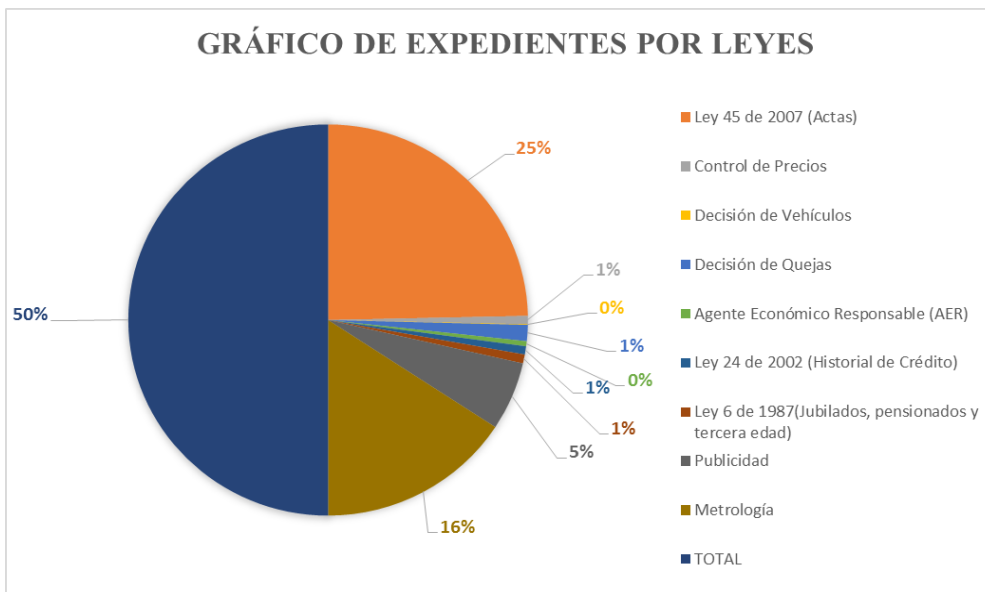


GRÁFICO DE EXPEDIENTES POR LEYES



**EXPEDIENTES RECIBIDOS, PROVINIENTES DE LA SEDE PRINCIPAL
Y DE LAS ADMINISTRACIONES REGIONALES
PERIODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020**

REGIONALES	EXPEDIENTES	MULTA (B/.)
PANAMÁ SEDE	498	B/.640,145.00
VERAGUAS	429	B/.183,547.00
COCLÉ	197	B/.64,289.00
LOS SANTOS	159	B/.34,568.00
PANAMÁ ESTE	61	B/.37,603.00
PANAMÁ NORTE	11	B/.3,882.00
PANAMÁ OESTE	97	B/.39,785.00
BOCAS DEL TORO	59	B/.12,037.00
CHIRIQUÍ	63	B/.29,547.00
HERRERA	46	B/.33,548.00
COLÓN	23	B/.66,487.00
TOTAL	1643	B/.1,145,438.00

Fuente: ACODECO.

GRÁFICO DE MULTAS EN REGIONALES

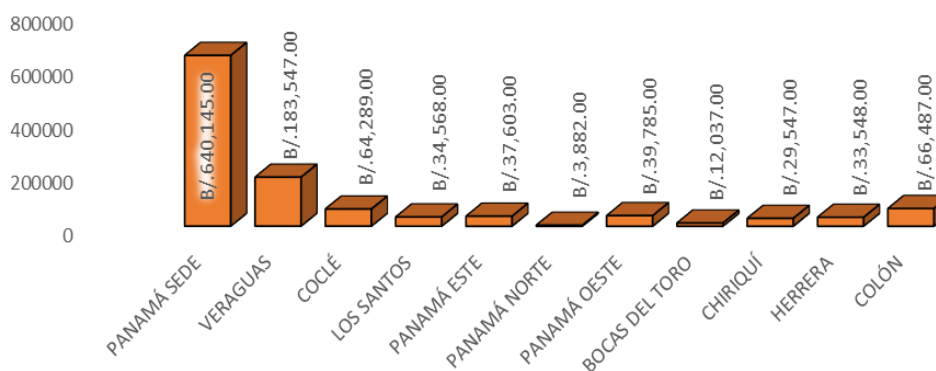
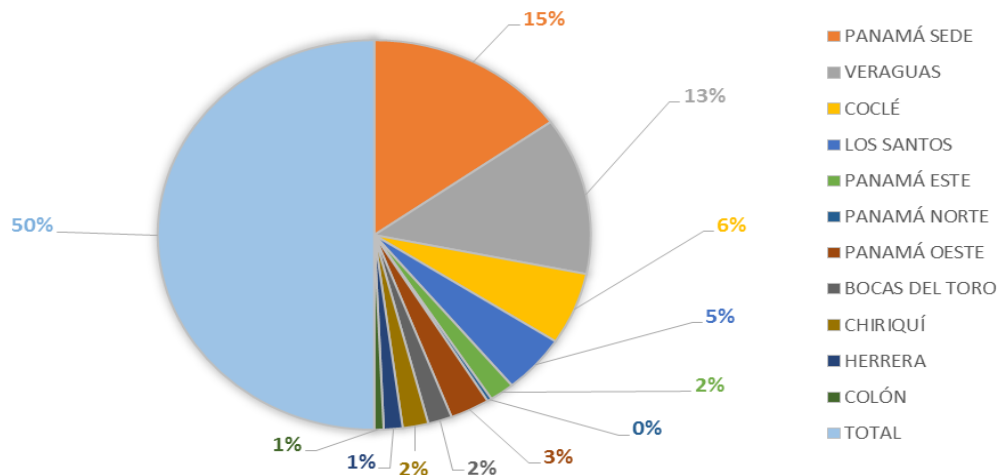


GRÁFICO DE EXPEDIENTES POR REGIONALES

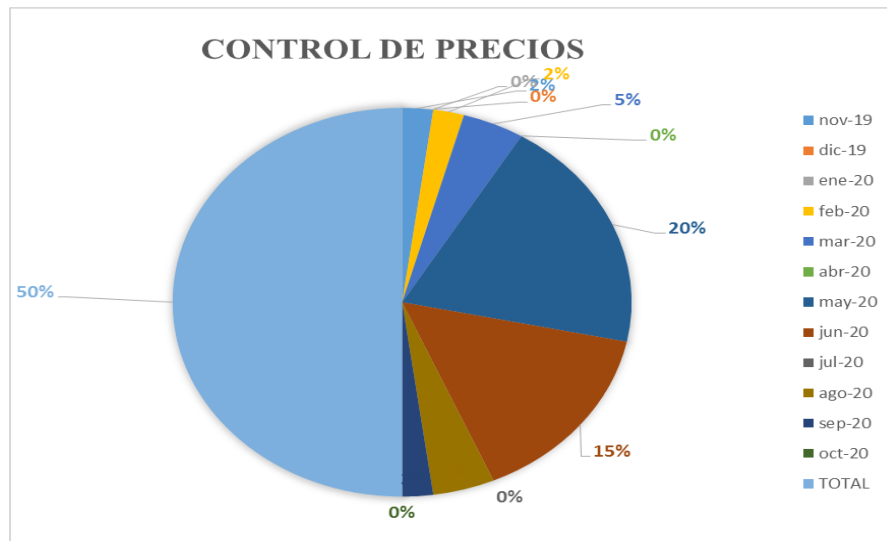
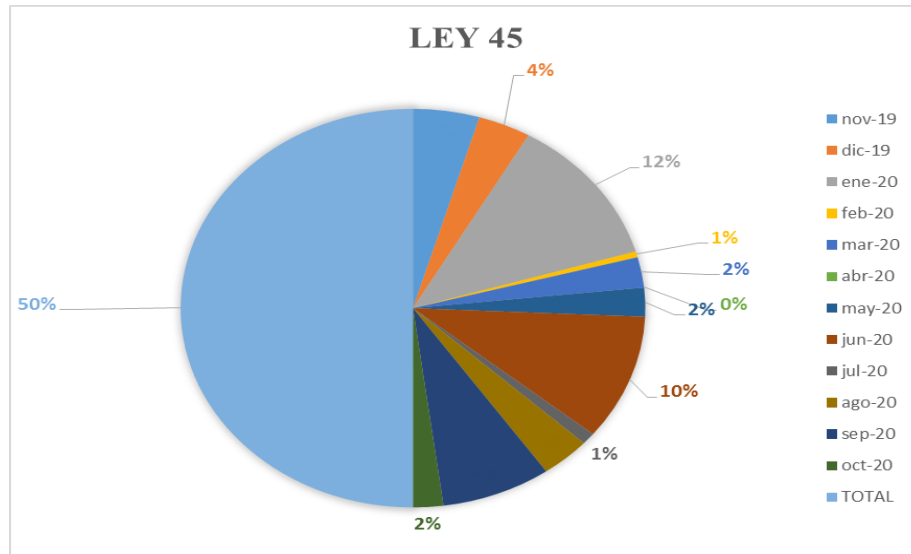


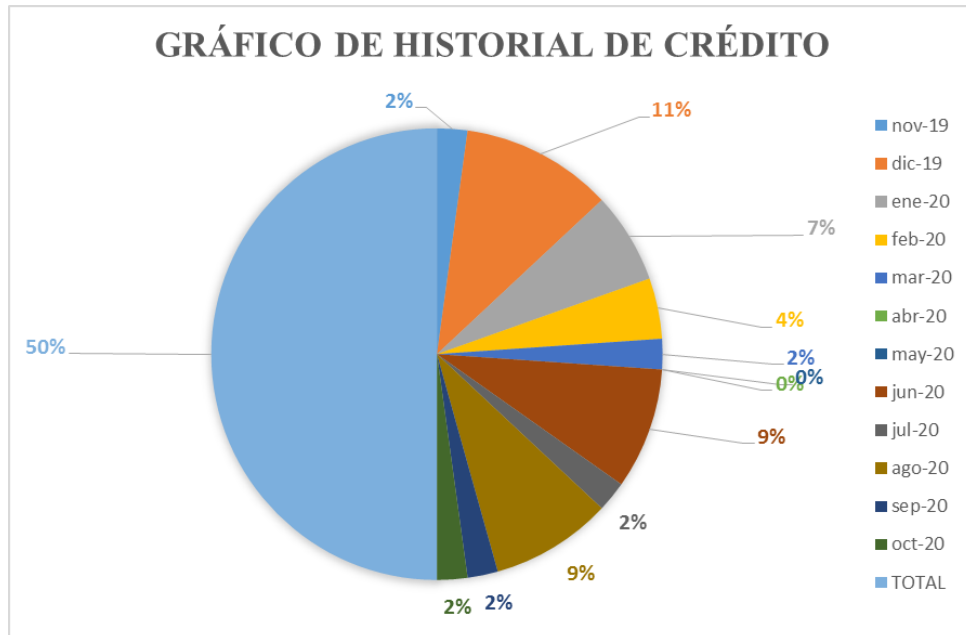
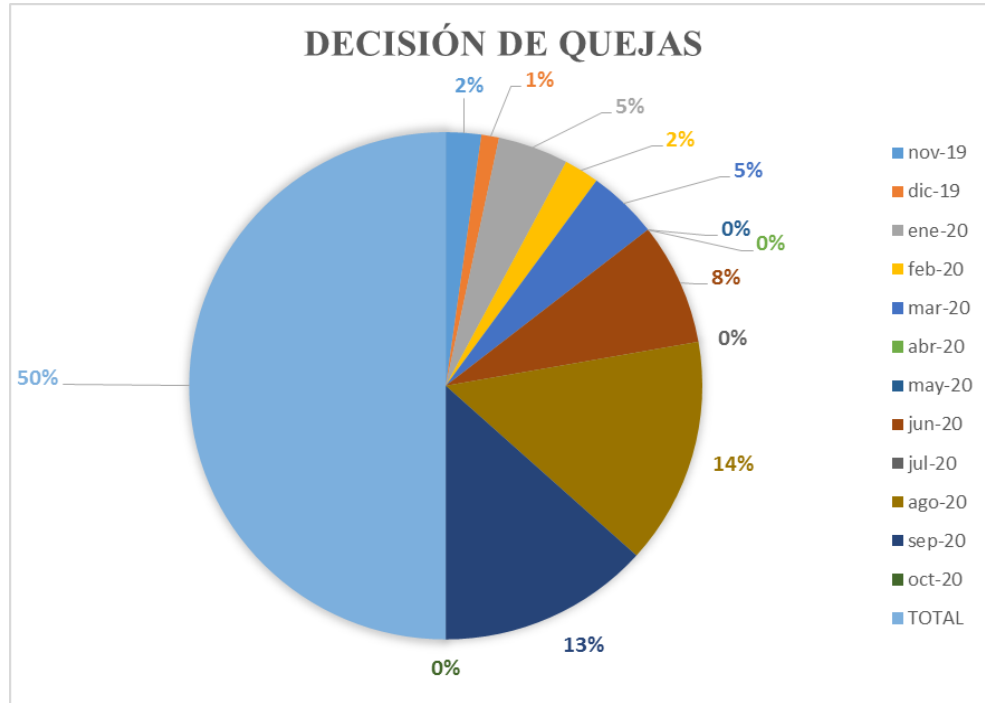
EXPEDIENTES POR TIPO DE DECISIÓN
PERIODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020

DECISIÓN	EXPEDIENTES	MULTA (B/.)
Confirmar	712	B/. 695,224.25
Modificar	575	B/. 237,542.00
Revocar	370	B/. 222,790.00
En Proceso	0	-
Nulidad	1	B/. 875.00
No Acceder	7	-
Rechazo de Plano	5	B/. 2,416.33
Amonestar	8	B/. 3,532.42
Anular	8	B/. 2,543.00
Auto de Mejor Proveer	3	B/. 1,875.00
TOTAL	1,689	B/. 1,166,798.00

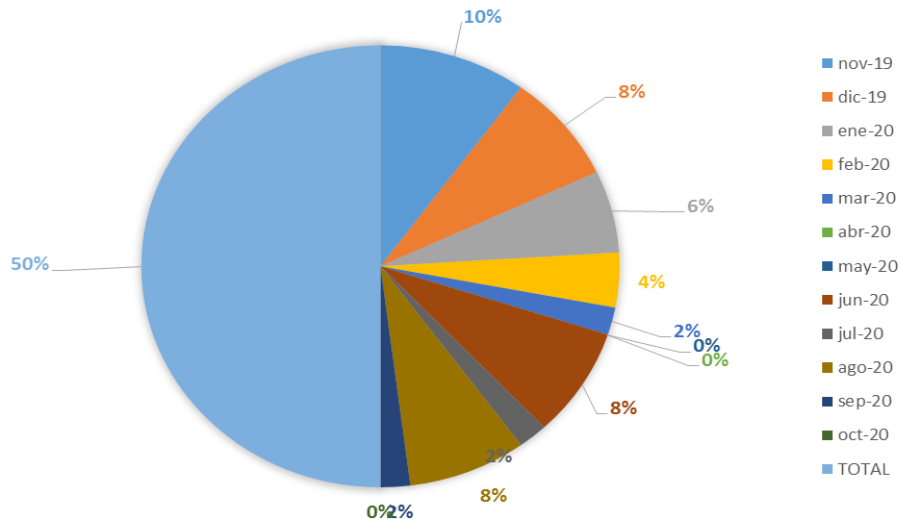
Fuente: ACODECO

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

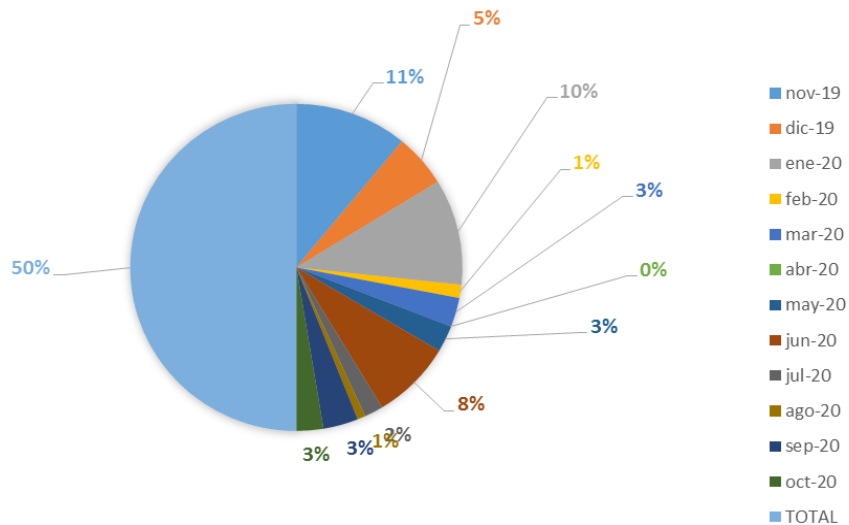




LEY 6 (JUBILADOS,PENSIONADOS, TERCERA EDAD)



PUBLICIDAD



Tipo de Ley	Regional	TOTAL	
		Cantidad	Multa (B/.)
Control de Precios	Bocas del Toro	1	B/. 250.00
	Chiriquí	1	B/. 250.00
	Coclé	1	B/. 250.00
	Colón	0	B/. -
	Herrera	0	B/. -
	Los Santos	2	B/. 8,700.00
	Panamá Este	2	B/. 4,587.00
	Panamá Norte	2	B/. 3,762.00
	Panamá Oeste	1	B/. 1,872.00
	Panamá Sede	9	B/. 15,800.00
	Veraguas	4	B/. 5,000.00
	Total Por Ley	23	B/. 40,471.00
Ley 24 de 2002 (Historial de Crédito)	Chiriquí	5	B/. 6,000.00
	Panamá Este	2	B/. 3,000.00
	Panamá Oeste	1	B/. 500.00
	Panamá Sede	11	B/. 12,400.00
	Veraguas	3	B/. 3,500.00
Total Por Ley	22	B/. 25,400.00	
Ley 45 de 2007 (Actas)	Bocas Del Toro	39	B/. 35,891.00
	Chiriquí	67	B/. 58,974.00
	Coclé	52	B/. 49,673.00
	Colón	34	B/. 31,587.00
	Herrera	29	B/. 28,243.00
	Panamá Este	48	B/. 43,810.00
	Veraguas	64	B/. 61,779.00
	Los Santos	54	B/. 45,758.00
	Panamá Oeste	27	B/. 23,797.00
	Panamá Sede	384	B/. 379,973.00
	Total Por Ley	798	B/. 759,485.00
Ley 6 de 1987 (Jubilados)	Coclé	2	B/. 2,250.00
	Herrera	1	B/. 2,000.00
	Los Santos	3	B/. 4,000.00
	Panamá Sede	17	B/. 12,500.00
	Veraguas	2	B/. 1,500.00
Total Por Ley	25	B/. 22,250.00	
Metrología	Panamá Sede	776	B/. 295,392.00
	Total Por Ley	776	B/. 295,392.00
Decisió de Quejas	Panamá Sede	45	B/. 23,800.00
	Total Por Ley	45	B/. 23,800.00
Exp. En General	Total Por Ley	1643	B/. 1,145,438.00
TOTAL GENERAL		1689	B/. 1,166,798.00
Fuente: ACODECO			

D. DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

El Departamento de Educación tiene como función, establecer programas de Educación a los consumidores y proveedores con el propósito de capacitarlos en el conocimiento de la Ley 45 del 31 de octubre de 2007 y demás legislaciones de Protección al Consumidor.

Orienta al consumidor en hábitos y prácticas adecuadas de compra de bienes y servicios a través de la realización y evaluación de programas de carácter educativos destinados a conformar una nueva cultura de consumo basada en la promoción, conocimiento y ejercicio de los Derechos y cumplimiento de los Deberes de Consumidores y Proveedores.

Promueve la formación de grupos organizados de consumidores para la mejor defensa de sus derechos.

Para cumplir con esta función y llegar a los consumidores, ejecutamos diferentes estrategias educativas como atención directa en jornadas educativas, en módulos de atención permanentes en centros comerciales, capacitaciones a grupos de consumidores, estudiantes y agentes económicos, elaboración y producción de materiales educativos para la difusión de la Educación para el Consumo.

Jornadas Educativas

Las jornadas educativas nos permiten tener una atención directa con los consumidores y atender sus consultas, De noviembre 2019 a octubre 2020, participamos en jornadas con jubilados y pacientes de Hemodiálisis de la CSS en La Gran Estación lográndose atender a **152 consumidores**.

Capacitaciones a Consumidores y Agentes económicos

De noviembre 2019 a octubre 2020 se realizaron un total de **16 capacitaciones**.

Con la implementación de una nueva dinámica de capacitaciones en las instalaciones de la Institución, se iniciaron en el mes de noviembre de 2019, capacitaciones a los agentes económicos y consumidores en el salón de capacitación de ACODECO, realizándose un total de 12 capacitaciones en temas como Veracidad de La Publicidad, Garantía de Bienes, Servicios y Decisiones de Quejas, Ley # 1 sobre la Prohibición del Uso de bolsas con polietileno y la Ley # 6 sobre descuentos a Jubilados, pensionados y de la tercera edad, entre otros, con un total de población atendida de **321 personas**.





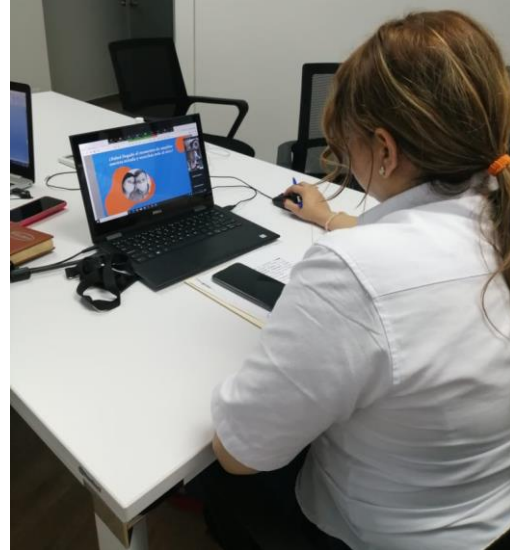
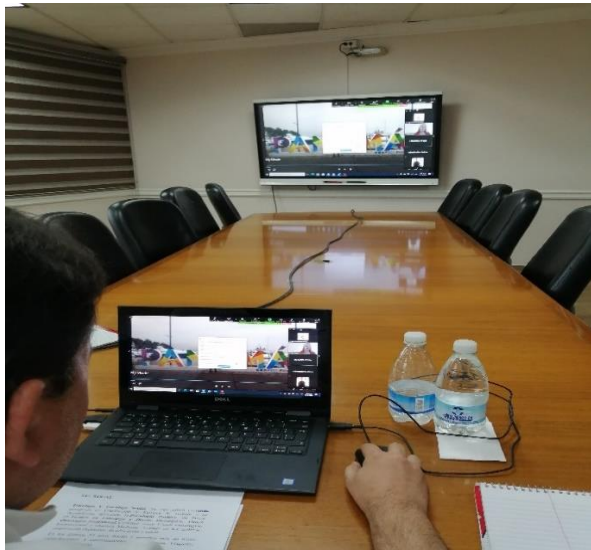
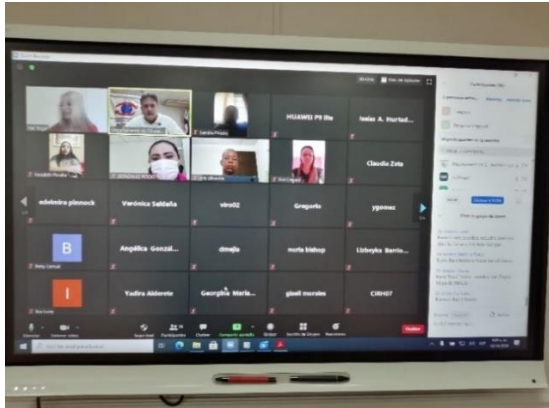
En febrero del presente año se llevó a cabo el III Concurso de Videos Edición Empresarial como marco de la celebración del X Día Nacional de la Libre Competencia con la participación del expositor internacional Juan David Gutierrez quien posteriormente brindó una capacitación a los funcionarios de la Institución.



Labores realizadas durante el periodo de pandemia del Covid-19

Con la llegada de la pandemia del Covid-19, y el confinamiento que se implementó en el país, la Institución tuvo que reinventarse en su forma de llevar la educación a los consumidores y agentes económicos, se iniciaron capacitaciones virtuales vía zoom, a estudiantes de colegios particulares sobre

los derechos y deberes de los consumidores y los webinar a consumidores y proveedores en general con temas como: “Hábitos de Consumo para la Nueva normalidad”, Salud y Bienestar Más Allá de solo aprender a comer”, “Compras en Línea, Publicidad, Promociones y Derecho al Reclamo”, “Ansiedad, Estrés y Depresión en Tiempos de Covid- 19, “Inteligencia Emocional, Racionales o Emocionales” logrando capacitar a un estimado de **460 personas**.



Unidad Móvil de Capacitación

Con la adquisición de la Unidad Móvil de capacitación, equipada con equipo multimedia de alta tecnología, el departamento de Educación ha logrado ampliar la cobertura del programa de orientación y educación, llegando a mas comunidades a lo largo y ancho del país para capacitar a estudiantes, consumidores y agentes económicos en el conocimiento de sus deberes y derechos y que estén mejor preparados para la toma de decisiones en el mercado de bienes y servicios.

De Noviembre de 2019 a Octubre 2020, la Unidad Móvil de Capacitación (UMC) participó en Ferias de Salud en la provincia de Herrera en los distritos de Santa María y Océ, organizada por la Asamblea Nacional, y en la Feria Interinstitucional en el Parque Los Libertadores de la Provincia de Panamá Oeste. Se visitaron las comunidades de El Pedregoso, Valle Riquito, Purio de Pedasí, Guararé Centro y Guararé Arriba y Bajo Corral de la provincia de Los Santos, donde se le orientó sobre temas de protección al consumidor y la Ley No. 1 sobre la prohibición del uso de bolsa con polietileno.



Atención en los Módulos permanentes

De Noviembre 2019 a Octubre 2020 se atendieron un total de 388 consultas en los módulos permanentes de Albrook Mall, Metro Mall y Multiplaza.



E. LOGROS ESPECIALES

ACODECO EN PANDEMIA (Covid -19)

Es parte de nuestras responsabilidades la divulgación de las acciones más importantes con motivo de la pandemia de la Covid-19.

En resumen ejecutivo, plasmamos algunas de las acciones más relevantes ejecutadas por la ACODECO, desde el ámbito técnico- legal de nuestras funciones.

La misión de la ACODECO es velar por la protección y derechos de los consumidores, por lo que ofrecimos en conversaciones con el Ministerio de Educación (Meduca), la mediación para establecer consensos entre los padres de familia y dueños de colegios en cuanto a los costos del servicio educativo, al pasar de la forma presencial a virtual.

Formalizamos más de 150 acuerdos con colegios particulares con importantes beneficios para los padres de familia. Descuentos en la colegiatura entre el 10% y 50% y en la actualidad seguimos promoviendo dichos acuerdos.

Recomendamos la confección del Decreto Ejecutivo N°114 de marzo 2020 al Ministerio de Comercio e Industrias (MICI) para garantizar un precio tope a los productos de limpieza y alimentos de alto contenido de vitamina C, toda vez que logramos analizar en tiempo oportuno su demanda en el mercado.



Luego del análisis en la práctica las inspecciones de dicho decreto recomendamos que las faltas por violación al Decreto Ejecutivo N° 114 de marzo 2020, fueran de manera directa a través de boletas de multas, ante el alto incumplimiento de los agentes económicos de facilitar las facturas, y recibir el recurso de apelación de los agentes económicos vía correo electrónico. Las sanciones en contra de agentes económicos por incumplir con el decreto supera los B/. 800,000.00.



Sugerimos un margen bruto de ganancia de 15% para las mascarillas desechables, siendo un producto de uso obligatorio para la población y que los otros productos del decreto se mantuvieran en 23%.

Recomendamos además, a la autoridad correspondiente (Dirección de Comercio Electrónico), se emita algún reglamento o resolución, para los agentes económicos que venden a través de internet, ante la falta de una legislación que reglamente las obligaciones y parámetros a seguir, ya que sólo se tiene la figura del retracto en las compras a domicilio plasmadas en la Ley 45 de 2007.

Ante el Ministerio de Salud (MINSA) se plantearon algunos tipos de regulaciones en los precios de las pruebas para detectar el Covid-19, en los laboratorios, estableciendo precios topes por el servicio o un margen bruto máximo para evitar especulación. Igualmente, hemos estado publicando la información sobre los nombres de los laboratorios que hacen esta prueba y sus precios. Así mismo planteamos la regulación de precios en aquellos medicamentos para combatir la enfermedad.

Se requirió establecer la trazabilidad de los 11 productos de aseo y limpieza que especifica el Decreto Ejecutivo N° 114, con el fin de determinar el margen de comercialización. Por ello en conjunto con la Autoridad Nacional de Aduanas sugerimos suministrar a la ACODECO información de importación de esos productos como mascarillas, guantes desechables y desinfectantes; para nosotros fue importante contar con nombre, dirección y R.U.C del establecimiento.

Debido a la crisis de Covid-19, el comercio informal ha crecido y los consumidores están desprotegidos en caso de reclamos, por ello hemos alertado y realizado una campaña de educación sobre las denuncias recibidas en contra de micro empresas promocionando en las redes sociales bienes y servicios sin contar con el respectivo aviso de operación. Trabajamos de la mano de las entidades encargadas de fiscalizar esta situación, buscando la legalización de estos comercios que funcionan bajo la modalidad informal. No siendo un problema la informalidad en sí, sino la falta de documentación de estas micro empresas a la hora de los reclamos.

Mantenemos una constante campaña para evitar el desabastecimiento en los supermercados sugiriendo a los consumidores el consumo responsable, no acaparar productos innecesariamente, y advirtiendo que el Gobierno Nacional a través de Ministerio de Desarrollo Agropecuario (MIDA) ha hecho lo necesario para procurar que tengamos suficientes productos nacionales para pasar estos meses difíciles.



Toda vez que somos unas de las instituciones exceptuadas por el Decreto Ejecutivo N° 507 que dicta medidas de toque de queda y restricción de la movilidad, ACODECO continua a nivel nacional detectando: productos vencidos, calibración adecuada de scanner y los distintos incumplimientos de todas las normas en materia de Ley 45, protegiendo a los consumidores.



Mantenemos nuestra dinámica de trabajo cumpliendo al 100% con la transparencia de la gestión pública, según la Ley N° 6 de enero de 2002, así lo destaca el último monitoreo realizado por la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTA) al mes de julio de 2020.



Protección al Consumidor

II. DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, tiene dentro de sus competencias una diversidad de leyes, enmarcadas en garantizar los intereses legítimos del consumidor. La Dirección Nacional de Protección al Consumidor es un pilar fundamental para velar por el cumplimiento de estos derechos y promover la información y educación a los consumidores, buscando con evitar situaciones de vulnerabilidad de éstos, frente a las empresas que ofrecen bienes y servicios.

El 2020, llegó con una enorme cantidad de retos, nos enfrentamos a una pandemia producto de los estragos causados por el virus COVID-19, afectando todos los sectores del país, lo que significó realizar cambios estructurales, en todos los sentidos, para la atención de las quejas de los consumidores y las nuevas tendencias y estrategias utilizadas por las empresas para comercializar sus productos.

Es en este sentido que la Dirección instituyó la virtualización de los procesos, buscando así la continuidad en la atención de las necesidades de los consumidores y garantizando a la vez la salud de nuestros colaboradores. Es así como surgen diferentes resoluciones que permitan desde el ámbito de la legalidad abrir nuevas opciones para los consumidores:

- **CONCILIACIÓN:**
Resolución No. A-024-2020 del 27 de mayo de 2020, publicada en la Gaceta Oficial No. 29036-A el 1 de junio de 2020
- **DEFENSORÍA DE OFICIO:**
Resolución No. A-025-2020 del 1 de junio de 2020, publicada en la Gaceta Oficial No. 29038-A el 3 de junio de 2020
- **DECISIÓN DE QUEJAS (AER, VEHÍCULOS DE MOTOR):**
Resolución No. A-026-2020 del 9 de junio de 2020, publicada en la Gaceta Oficial No. 29047-A el 15 de junio de 2020
- **VERIFICACIÓN:**
Resolución No. A-030-2020 del 13 de julio de 2020, publicada en la Gaceta Oficial No. 29071-A el 17 de junio de 2020, se dispuso para la recepción de facturas de las verificaciones del Decreto Ejecutivo 114 de 2020.
- **INVESTIGACIÓN:**
Resolución No. A-029-2020 del 25 de junio de 2020, publicada en la Gaceta Oficial No. 29071-A el 17 de junio de 2020

Estas resoluciones dan lugar a los siguientes enlaces, los cuales le permiten a los consumidores acceder desde la comodidad de su hogar a los procesos que requieran:

- Recepción de quejas quejapanama@acodeco.gob.pa
- Recepción de escritos (apelaciones, incidentes, contestación de quejas, etc.) en los procesos de queja (Conciliación, Decisión de Quejas, Vehículos de Motor y AER): procesosdequeja@acodeco.gob.pa
- Recepción de facturas en las verificaciones del Decreto Ejecutivo 114 del 2020: facturasede@acodeco.gob.pa
- Recepción de descargos en procesos de investigación: descargos@acodeco.gob.pa
- Recepción de recursos de reconsideración o de apelaciones en procesos de investigación: apelaciones@acodeco.gob.pa

Coordinación de operativos

Anualmente se dan una serie de operativos producto de las diferentes promociones que utilizan las empresas para atraer a los consumidores, estas actividades conllevan una logística administrativa para garantizar el éxito del mismo, ya que significa el desplazamiento masivo de funcionario de todas las áreas de la institución.

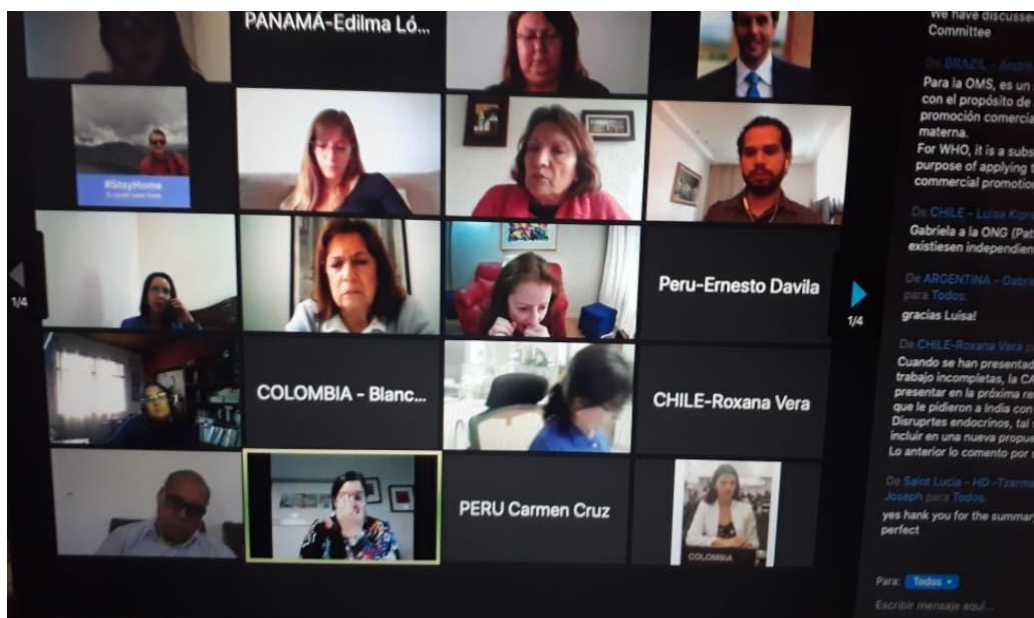
En este sentido durante el período de noviembre 2019 a octubre 2020, se organizaron los siguientes operativos:

- ***Panamá Black Friday***
- ***Operativos agropecuarios de distintos rubros (cebolla, pollo, carne de res, etc.)***
- ***Operativo de Navidad 2019***

Coordinación Interinstitucional

La institución a través de la Dirección de Protección al Consumidor forma parte de diferentes organizaciones gubernamentales, las cuales tienen como finalidad realizar trabajos coordinados desde el ámbito de competencia de cada institución. En virtud de lo anterior describimos algunas de estas organizaciones:

- Comisión Interinstitucional Agropecuaria
- Comité Codex Nacional
- Consejo Nacional de Metrología
- Comisión de Publicidad y Propaganda
- Comités Técnicos de Normalización
- Comités de Reglamentación Técnica Centroamericanos



Reunión Virtual desde Roma de la Comisión del Codex (CAC43)



Director Nacional de Protección al Consumidor dictando una charla a las Asociaciones de Jubilados



Operativo Conjunto MINSA, AUPSA y ACODECO

**OPERATIVO DE NAVIDAD
CUADRO DE RESULTADO DE LAS VERIFICACIONES
2019**

DETALLE	TOTAL
Actas de Verificación Ley 45 de 31 de octubre de 2007 - Con Anomalía	563
Actas de Verificación Ley 45 de 31 de octubre de 2007 - Sin Anomalía	1,478
Actas de Verificación Ley 81 del 31 de diciembre de 2009 - Con Anomalías	2
Actas de Verificación Ley 81 del 31 de diciembre de 2009 - Sin Anomalías	1
Actas de Verificación Ley 6 del 16 de junio de 1987 - Con Anomalías	41
Actas de Verificación Ley 6 del 16 de junio de 1987 - Sin Anomalías	296
Actas de Veracidad de la Publicidad - Con Anomalías	123
Actas de Veracidad de la Publicidad - Sin Anomalías	1,095
Actas de Control de Precios - Con Anomalías	16
Actas de Control de Precios - Sin Anomalías	172
Asistencia al Consumidor (consultas)	2,564
Asesoramiento a los Agentes Económicos	702
Quejas Recibidas	156
Quejas Resueltas	119
Montos de las Quejas Resueltas	B/. 17,235.37
Devoluciones en Efectivo (cantidad)	27
Monto de las Devoluciones B./	B/. 1,928.22
Denuncias	75
Entrega de Material Educativo	19,740
Entrevistas a Medios de Comunicación	24

FUENTE: ACODECO

A. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Departamento de Atención al Cliente, recibió a 3,488 consumidores de manera presencial hasta el 19 de marzo, fecha en que, siguiendo las directrices adoptadas por el Gobierno Nacional, se extremaron las medidas sanitarias a consecuencia de la pandemia Covid-19 y por primera vez se cierra la Atención al Cliente presencial, sin embargo, cabe resaltar que ACODECO se mantuvo recibiendo consultas, denuncias y brindando orientación a través del equipo de “Contact Center”, beneficiando de esta forma a los cientos de consumidores que utilizaron nuestros servicios, los que sumaron 12,207 hasta la fecha.

CONSUMIDORES ATENDIDOS
PERIODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020

MESES	ATENCIONES PRESENCIALES	ATENCIONES A TRAVÉS DE CONTACT CENTER
Nov-19	728	1,364
Dic-19	756	1,531
Ene-20	836	1,678
Feb-20	757	1,385
Mar-20	411	985
Abr-20	...	484
May-20	...	1,084
Jun-20	108	1,037
Jul-20	264	441
Ago-20	260	704
Sep-20	245	824
Oct-20	1,021	690
TOTAL	5,386	12,207

Fuente: Departamento de Atención al Cliente

Dado que la nueva modalidad exigía hacer uso de todas las herramientas posibles, la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, gestionó que se utilizaran las cuentas de correo: quejapanama@acodeco.gob.pa, para recibir las solicitudes de quejas de los consumidores, recibiendo un total de 946 en el periodo comprendido entre junio y octubre de 2020.

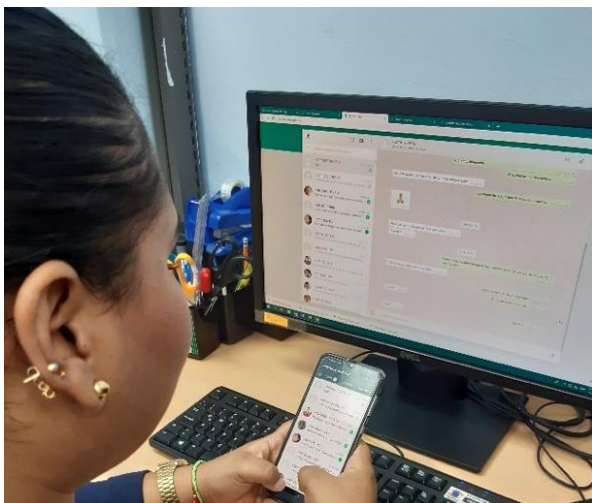


Por otro lado, también se implementó el sistema de orientación a través de la plataforma Zoom, para aquellos consumidores que desearan ver a su interlocutor de Atención al Cliente, brindando una atención más personalizada mientras se abrían nuevamente las puertas para recibir al público, hecho que se dio a partir del 3 de agosto, guardando el protocolo que permitiera la máxima protección tanto para los consumidores como para los funcionarios de Atención al Cliente, se recibieron hasta el 30 de octubre 1,898 consumidores más, para totalizar 5,386 atenciones de forma presencial en la sede central.



Adecuaciones en la Recepción de Atención al Cliente (sede principal) para seguridad en tiempo de Pandemia por Covid-19.

La línea 6330-3333, WhatsApp de ACODECO se recibieron 1,622 interacciones de parte de los consumidores, dando respuesta a sus interrogantes y seguimiento a las denuncias que presentaban.



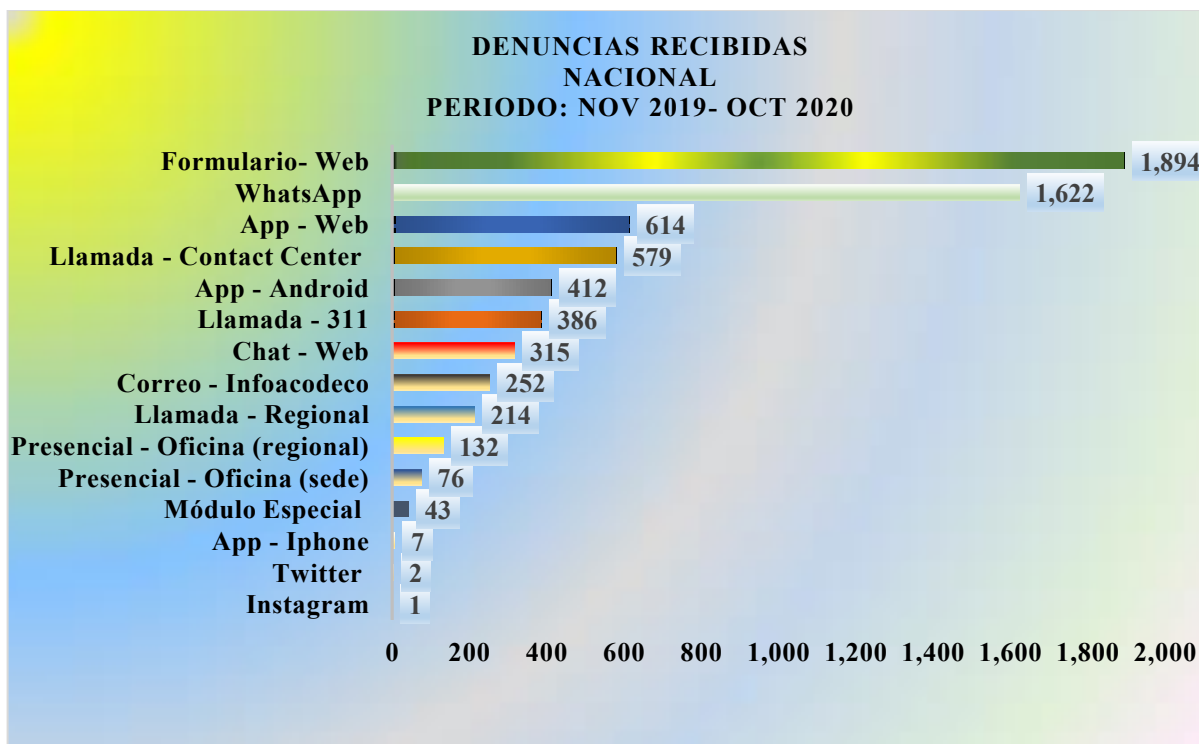
Cristel Aguilar de Contact Center utilizando la aplicación WhatsApp business para atender consumidores

Por otro lado, a través del Contact Center, que también atiende las denuncias que llegan a través del 311, regionales, chatweb, info@acodeco.gob.p, se logró atender una considerable cantidad consultas totalizando para el periodo en cuestión 4,483.

DENUNCIAS RECIBIDAS
PERÍODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE
2020

DETALLE	TOTAL
Instagram	1
Twitter	2
App - Iphone	7
Módulo Especial	43
Presencial - Oficina (sede)	76
Presencial - Oficina (regional)	132
Llamada - Regional	214
Correo - Infoacodeco	252
Chat - Web	315
Llamada - 311	386
App - Android	412
Llamada - Contact Center	579
App - Web	614
WhatsApp	1,622
Formulario- Web	1,894
TOTAL	6,549

Fuente: Departamento de Atención al Cliente



B. PROGRAMA AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER)

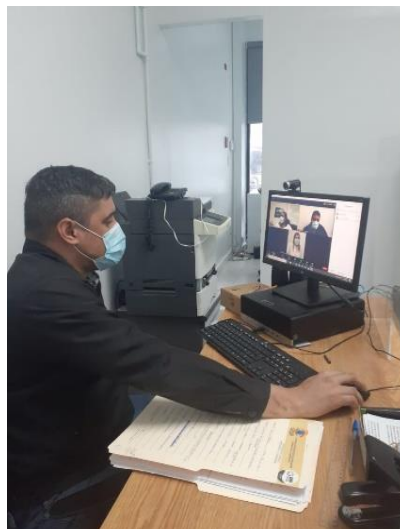


El Programa Agente Económico Responsable (AER), fue creado mediante la Resolución Administrativa No. A-090-2015 de 28 de septiembre de 2015, programa que se estableció con el ánimo de acercar al consumidor y al proveedor a la ACODECO, promoviendo la solución de conflictos, como método alternativo de atención de quejas, ya que favorece los acuerdos amigables entre las partes.

Es importante destacar que la inscripción a este programa es de forma voluntaria y tiene beneficios para el consumidor, como al agente económico; ya que tiene la modalidad del correo electrónico, vía de comunicación importante para la época, lo que hace más efectivo las notificaciones tanto al consumidor como al agente económico. En la actualidad contamos con 33 agentes económicos adscritos.

El presente programa, bajo la supervisión del Departamento de Decisión de Quejas, mantiene adscritos agentes económicos de los cuales, uno de los compromisos adquiridos es agilizar los procesos, es decir resolver en sitio, tal como se establece en la resolución, sin embargo, en la práctica también agiliza el proceso en el área de notificación y hace la relación más directa entre el agente económico y el consumidor.

Al habilitarse el trámite del proceso de Decisión de Quejas por medios electrónicos, mediante la Resolución No. A-026-2020 de 9 de junio de 2020, se incorporó en el programa AER la presentación de recursos de las partes dentro del proceso, a través del correo electrónico habilitado por la Autoridad procesosdequeja@acodeco.gob.pa lo cual agiliza y dinamiza la causa, dando oportunidad para que las partes puedan ejercer su derecho. Es oportuno señalar, que en virtud de la resolución anterior, se adoptó el mecanismo de celebración de la audiencia de manera virtual, realizándose la primera audiencia bajo este formato el 25 de agosto de 2020, donde ambas partes participaron de forma virtual, lo que hace más efectivo el proceso; en ese sentido, para el programa, la misión más importante es solucionar en forma rápida y amigable los reclamos de los consumidores.



Funcionario de AER, en primer acto de audiencia virtual

El alcance de este programa es a nivel nacional, ya que algunos de los agentes económicos adscritos tienen sucursales en casi todas las provincias, lo que ha permitido que los consumidores del interior del país, también puedan aprovechar los beneficios de este programa.

Con relación a las quejas recibidas de los consumidores a nivel nacional, los motivos más frecuentes de sus reclamos corresponden al incumplimiento de garantía y falta de información. En el programa Agente Económico Responsable, para el periodo de noviembre 2019 a octubre de 2020, se recibieron 270 quejas, de las cuales 164 fueron resueltas.

**QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER) DE LEY 45 de 2007; POR CANTIDAD Y MONTO; SEGUN MES
PERÍODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020**

MESES	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B/.)	QUEJAS RESUELTAS	MONTO (B/.)
Noviembre	22	13,196.44	14	6,369.50
Diciembre	61	34,361.45	27	14,020.17
Enero	43	23,795.34	34	14,946.80
Febrero	29	16,281.92	18	11,725.52
Marzo	11	6,062.95	0	0.00
Abril	1	283.50	0	0.00
Mayo	0	0.00	0	0.00
Junio	0	0.00	0	0.00
Julio	10	7,524.30	13	8,230.95
Agosto	17	10,695.44	1	188.82
Septiembre	38	328,236.06	24	3,831.37
Octubre	38	19,920.64	33	19,806.80
TOTAL	270	460,358.04	164	79,119.93

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.



C. 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 periodo comprendido de noviembre de 2019 a septiembre de 2020, se han levantado 7,892 actas de verificación a mini super, abarroterías, supermercados, hoteles, farmacias, lavanderías, restaurantes y otros agentes económicos, obteniendo como resultado que 4,141 de estas actas presentaron anomalías respecto a las leyes que fiscaliza la ACODECO, lo cual representa el 52.47% del total de actas levantadas.

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

PERIODO: NOVIEMBRE DE 2019 - OCTUBRE DE 2020

AÑO	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
2019 (nov-dic)	1,726	1,624
2020 (ene-oct)	2,415	2,127
TOTAL	4,141	3,751

Fuente: Departamento de Verificación



Entre las principales anomalías que fueron verificadas durante el periodo en revisión, tenemos que los productos vencidos encabezan la lista con un 81.63% de participación seguido de productos sin precio a la vista con un 8.21%, productos deteriorados 3.57% y productos sin fecha de vencimiento 4.25%, otros 2.34%.

PRINCIPALES ANOMALÍAS VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PERIODO: NOVIEMBRE DE 2019 - OCTUBRE 2020

ANOMALÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN (%)
Productos vencidos	67,059	81.63
Productos sin precio a la vista	6,744	8.21
Productos sin fecha de vencimiento	3,489	4.25
Productos deteriorados	2,933	3.57
Otros	1,921	2.34
TOTAL	82,146	100.00

Fuente: Departamento de Verificación



Funcionaria 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. Se realizaron de noviembre de 2019 a octubre de 2020, el Departamento de Verificación participó de los siguientes:

- Operativo Nocturno (diciembre 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 (febrero - marzo 2020) – Verificación de productos sin precios a la vista en el Mercado del Marisco de San Felipe.
- Operativo de Verificación de Ley 1 de 2018 (febrero de 2020) – 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.

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

PERIODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020

ESTABLECIMIENTOS	CANTIDAD
Mini Super Almacenes	1,310
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	716
Supermercados	703
Restaurantes / Fondas	682
Farmacias	677
Hoteles y Pensiones	156
Distribuidora e Importadoras	97
Ferreterías	56
Salón de Belleza	47
Otros	47
TOTAL	5,245

Fuente: Departamento de Verificación

**TOTAL DE VERIFICACIONES REALIZADAS POR EL
DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN QUE CUMPLE Y NO
CUMPLE**

Verificaciones cumple	1,099
Verificaciones no cumple	371
TOTAL	1,470

Fuente: Departamento de Verificación.



Funcionaria realizando verificación de Ley 1

Entre las actividades que realiza el Departamento de Verificación, tenemos la Ley 1 del 19 de enero de 2018, que adopta medidas para promover el uso de bolsas reutilizables en establecimientos comerciales.

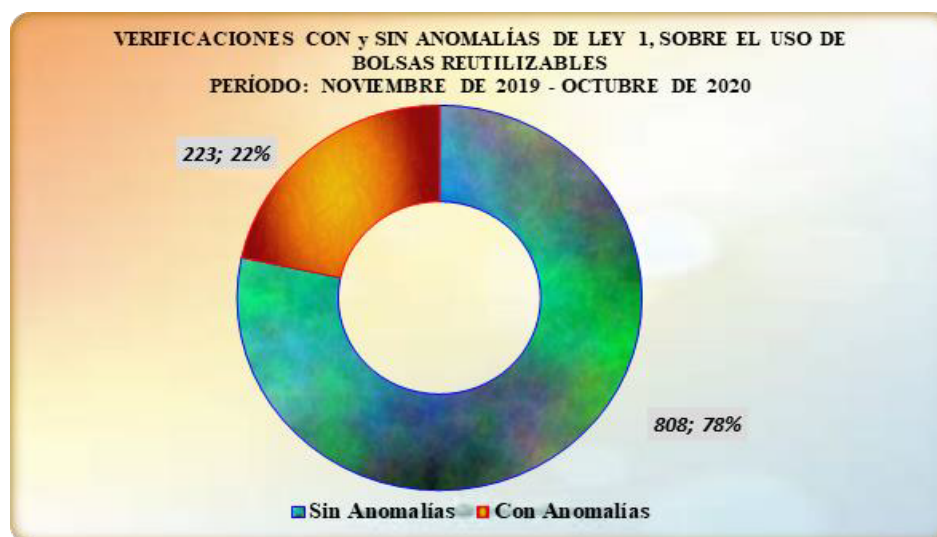
Durante el periodo comprendido de noviembre de 2019 a octubre de 2020, se levantaron un total de 1,470 actas de verificación por ley 1, de las cuales 371(25.23%) no cumplen y 1,099(74.77%) cumplen.

VERIFICACIONES REALIZADAS POR MOTIVOS DE LEY 1 DEL 01 DE ENERO 2018 SOBRE
EL USO DE LAS BOLSAS REUTILIZABLES

PERÍODO: NOVIEMBRE DE 2019 - OCTUBRE DE 2020

NACIONAL

MOTIVO	CANTIDAD DE VERIFICACIONES	
Presentación de certificado de evaluación de la conformidad emitido por la DGNTI	Cumple	216
	No cumple	192
Agente Económico presentó a la ACODECO información de costo de las bolsas reutilizables que comercializa	Cumple	49
	No cumple	79
El agente económico cobra las bolsas reutilizables	Si	103
	No	34
La bolsa reutilizable tiene precio a la vista	Si	89
	No	34
Vende bolsas reutilizables a precio de costo	Si	60
		32
No entrega/ No vende bolsa		582



**VERIFICACIÓN DE ACTAS Y AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS
POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN**

PERÍODO: NOVIEMBRE DE 2019 - OCTUBRE DE 2020

TOTAL DE ACTAS Y AGENTES	SIN ANOMALIAS	808
ECONOMICOS VISITADOS	CON ANOMALIAS	223
TOTAL		1,031

D. DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

La Metrología juega un papel fundamental en la crisis sanitaria producida por el Covid - 19, contribuyendo en la definición de políticas públicas concernientes a la salud en cuanto a metodologías y mediciones. Un país en un contexto de pandemia, así como sus efectos económicos, está relacionado a mediciones, ya sean químicas, físicas y biológicas, lo que requiere que hospitales, laboratorios y las estrategias gubernamentales estén alineadas y fundamentadas en un aseguramiento de la calidad, en donde la Metrología es una herramienta de ayuda incalculable. La seguridad nacional, la prevención de prácticas que puedan inducir a error, la protección de la salud o seguridad humana, la vida o la salud animal o vegetal y del medio ambiente, deben ser respaldadas por mediciones y procedimientos reconocidos a nivel mundial que garanticen la integridad de cada uno de estos aspectos. Las mediciones no pueden ser antojadizas, ni injustificadas ya que son importantes para respaldar a los ciudadanos.

La Metrología es parte de la existencia del hombre, aún cuando pase desapercibida por la mayoría de la población, quienes realizan tareas metrológicas en la cotidianidad de sus quehaceres. Esta ciencia está presente en actividades tan comunes como la medición del tiempo, el desplazamiento de nuestros vehículos, control de calidad de bienes y servicios que adquirimos a diario en la salud, como la medición de temperatura corporal que nos realizan en estos días de pandemia.

En el sector salud el control metrológico asegura que los equipos empleados en el diagnóstico se desarrollen dentro de la meta de calidad establecidas, garantizando el cuidado oportuno de los pacientes. Esto les ofrece seguridad a los expertos de la salud pública en los resultados de los análisis realizados en los laboratorios tanto de hospitales públicos como privados y en los tratamientos que se les realizan a los pacientes.

Tradicionalmente la Metrología ha sido vista en las empresas como un requisito más para cumplir con las normas, perdiendo de vista que con esta ciencia, pueden garantizar continuidad y repetitividad en sus procesos de producción.

El estado de pandemia que vivimos actualmente, ha impactado la funcionabilidad del Departamento de Metrología en un alto porcentaje para el desarrollo de las actividades de verificación metrológicas, ya que se ha confrontado una baja considerable del personal en un 90% y transporte para movilización a las actividades en un 50%.

El Departamento de Metrología es la unidad que dentro del proceso normativo panameño juega un rol fundamental en hacer cumplir las Reglamentaciones Técnicas tanto nacionales como centroamericanas, sumando cada día más competencia a nuestras funciones, tal es el caso de las reglamentaciones de

cemento y eficiencia energética en donde nos corresponde verificar el etiquetado en cada uno de los acondicionadores de aire, así como el de los cementos, materia prima fundamental en el sector de la construcción del país. Este departamento participa en las discusiones del Codex Alimentarius, la cual da las bases técnico científico para las normativas alimentarias y del Consejo Nacional de Metrología donde se dirime las políticas de la infraestructura de la calidad del sector metroológico del país.

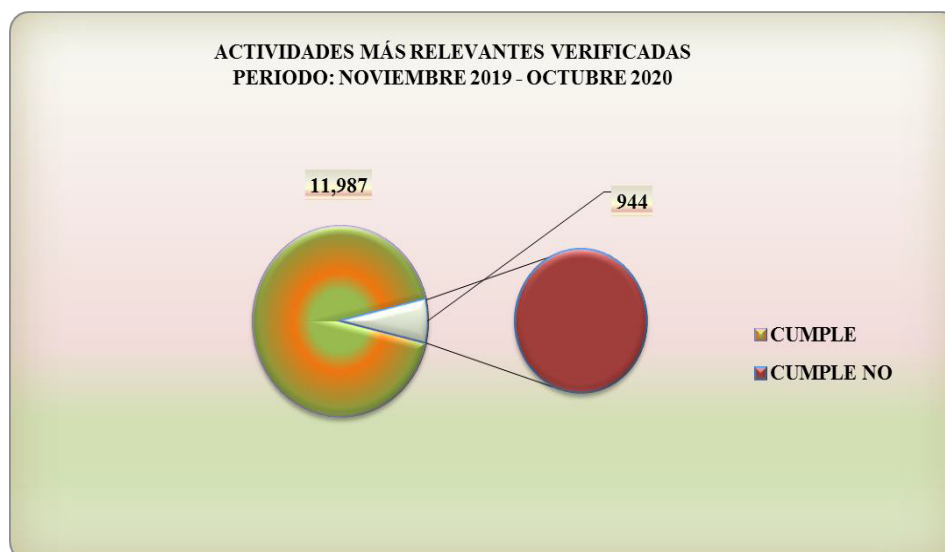
En el periodo comprendido entre noviembre de 2019 hasta octubre de 2020, este departamento ha desarrollado las siguientes actividades:

VERIFICACIONES DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PERIODO: NOVIEMBRE DE 2019 - OCTUBRE DE 2020

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	TOTAL DE ACTIVIDAD	CUMPLE	% CUMPLE	NO CUMPLE	% NO CUMPLE
Escáner	Establecimiento	431	198	45.9	233	54.1
Bajo Cargo a favor del consumidor	Producto	754	...
Sobre Cargo contra el consumidor	Producto	452	...
Pesas y Balanzas	Balanzas	356	321	90.2	35	9.8
- A favor del consumidor	Balanzas	8	...
- En contra del consumidor	Balanzas	9	...
Combustible	estaciones, surtidores y tanques	1,265	1,233	97.5	32	2.5
Contenido Neto	Lotes	10,043	9,640	96.0	403	4.0
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	27	20	74.1	7	25.9
Materiales de construcción	Establecimiento	61	28	45.9	33	54.1
Grasas	Freidoras	508	489	96.3	19	3.7
Verificación de Procedencia del Producto Alimenticio (Ley 113 de 2019)	establecimiento	56	2	3.6	54	96.4
Verificación especiales	prod-estabec	184	56	30.4	128	69.6
TOTAL		12,931	11,987		944	

Fuente: Departamento de Metrología



Balanzas

Este instrumento juega un rol muy importante para las transacciones comerciales, la industria, en los hospitales, y en todo proceso en donde se requiere pesar un producto, ya sea materia prima o producto terminado, los cuales deben estar debidamente calibrados y en cumplimiento de los parámetros establecidos por la reglamentación técnica. En este sentido, durante este período se han verificado 356 balanzas para confirmar el nivel de exactitud de este instrumento encontrando que el 9.8% de estas balanzas están fuera de las tolerancias mínimas permitidas, afectando a 16 establecimientos que cobran de acuerdo al peso del producto, donde fueron inhabilitadas y retiradas del mercado para ser calibradas, se les da cinco días para su calibración, de lo contrario son destruidas.



Grasas Reutilizables

El uso prolongado de los aceites produce efectos nocivos para la salud, por su estado de oxidación y el ranciamiento de los alimentos, provocando la producción de radicales libres. Se ha comprobado que esto provoca la formación de ácidos grasos trans, y al ingerir alimentos en estas condiciones puede ocasionar problema hepático, cardíaco y cancerígeno.

El control de mercado ayuda a prevenir que los restaurantes, hoteles, fonda y todos aquellos lugares que se dedican a la comercialización de productos fritos, utilicen aceites que puedan afectar la salud de los consumidores, es por ello que durante este periodo este departamento ha verificado 508 freidoras, encontrando que el 3.7% de estas estaban utilizando producto que no cumplían con los parámetros establecidos para su uso.

Escáner

Este sistema es una herramienta de gran ayuda para el desarrollo de las actividades de ventas que utilizan los agentes económicos dentro de su negocio, con el objeto de agilizar el proceso de cobro. La funcionalidad del sistema depende de la actualización de la base de datos del establecimiento, para que los precios anunciados en estantería coincidan con lo cobrado en las cajas registradoras, y el consumidor tenga la certeza de pagar lo anunciado.

El departamento de Metrología, ejerce una función fiscalizadora del mercado verificando periódicamente los diferentes establecimientos que utilizan este sistema, para garantizar a los consumidores que pagaran el precio establecido en la estantería. Durante este período hemos realizado la inspección en 431 establecimientos, encontrando que el 54.1% no cumplen con el precio anunciado.

Materiales de Construcción

Este sector de la economía al cierre del 2019, representó el 15.8% del producto interno bruto, es uno de lo que más empleo genera en el país, para nuestra institución este sector representa un producto de mucha importancia ya que genera muchas viviendas para beneficio de la población panameña, donde la verificación se circunscribe sobre la comprobación a los agentes económicos de los materiales que vende como arena, piedra y bloques, en cuanto a las cantidades que se dan ya sea por metros cúbicos o por la parte dimensional de los bloques huecos de concreto, durante este período se visitaron 61 establecimientos, en donde el 54.1% de los comercios no cumplían con la información comercial que anunciaban al consumidor.

Verificaciones Especiales

Estas representan actividades que no tienen una norma o un reglamento específico, sino están fundamentadas especialmente amparadas en la Ley 45 de 2007 y en otras legislaciones que otorgan competencia a la autoridad. Entre ellas por mencionar algunas tenemos, productos escolares, medición de metrajes en baldosas, cintas, calibre de carriolas y otras.

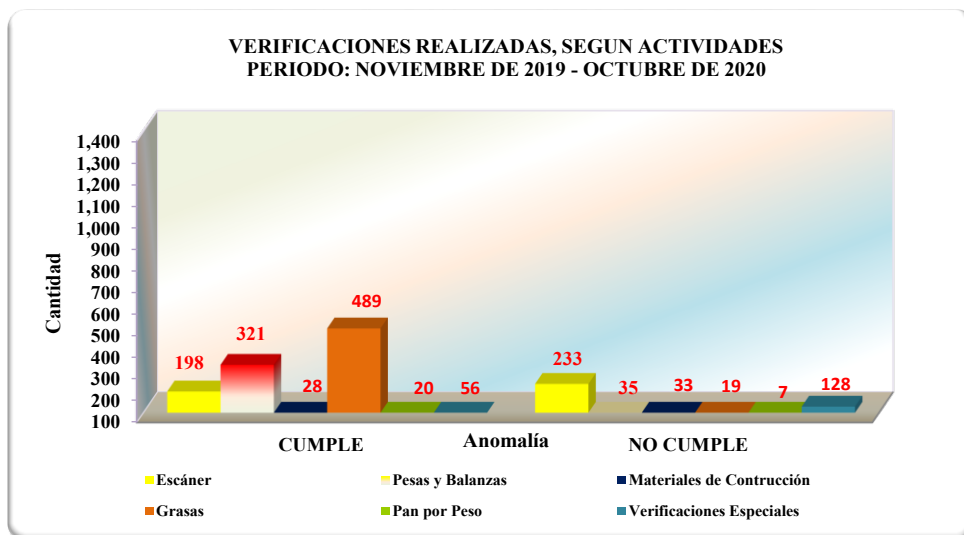
Durante este período se verificaron 184 establecimientos, de los cuales el 69.6% no cumplen con lo anunciado en su etiqueta.

ACTIVIDADES VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PERIODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	198	233
Pesas y Balanzas	321	35
Materiales de Contrucción	28	33
Grasas	489	19
Pan por Peso	20	7
Verificación de Procedencia del Producto Alimenticio (Ley 113 de 2019)	2	54
Verificaciones Especiales	56	128

Fuente: Departamento de Metrología



Combustible

Los derivados de petróleo juega un papel fundamental en la economía mundial, que mueve todos los sectores económicos de nuestro país, la institución tiene la responsabilidad por Ley y Reglamentaciones Técnicas, de velar que las estaciones de servicios en el país, cumplan con lo establecido en el Reglamento Técnico 51, en el que se establecen una serie de parámetros para garantizar que los consumidores obtengan la cantidad real de producto por el que pagan. Cabe destacar que la calidad del combustible que se comercializa en el país, es responsabilidad de la Secretaría de Energía.

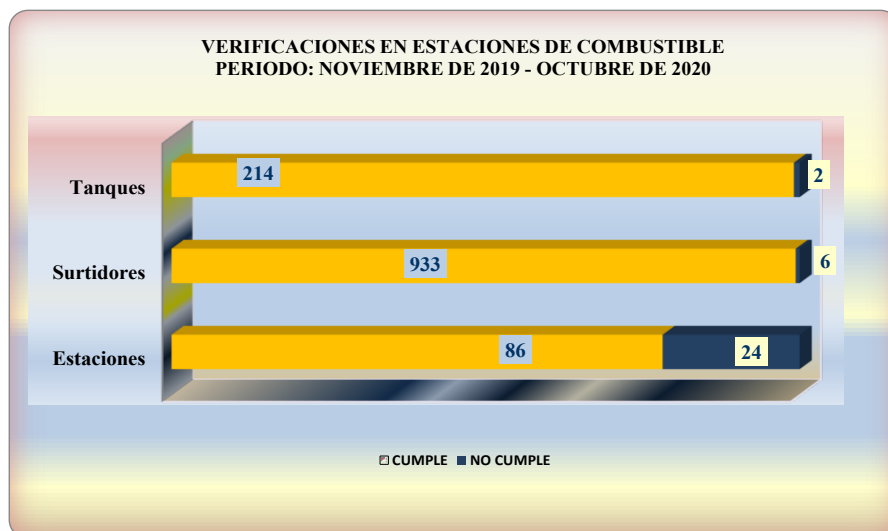
Dentro de los aspectos que verificamos están los tableros de precios, que no haya agua en los tanques de combustible, que los lubricantes mantengan sus sellos de seguridad y que las cantidades despachadas estén dentro de las tolerancias mínimas permitidas.

Durante este periodo se visitaron 110 estaciones en donde el 21.8% de las estaciones no cumplieron con algunos de los aspectos verificados, fueron verificados 939 surtidores, el 0.6% no cumplió, y se verificaron 216 tanques de combustibles con el objeto de verificar agua y el 0.9% salió por encima de la tolerancia permitida.

VERIFICACIONES DE COMBUSTIBLE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA
PERIODO: NOVIEMBRE DE 2019 - OCTUBRE DE 2020

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	86	24
Surtidores	933	6
Tanques	214	2

Fuente: Departamento de Metrología



Contenido Neto

El comportamiento del peso de un producto en el mercado es una responsabilidad ineludible del comercio ante el consumidor con hacer cumplir con la información comercial detallada en el etiquetado del envase.

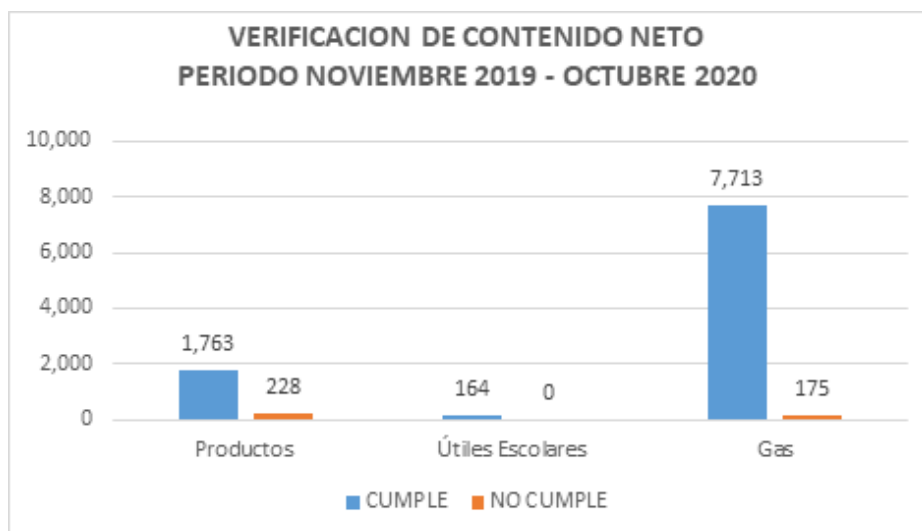
Lo manifestado en cuanto al peso del producto es una información que legalmente debe cumplir los agentes económicos, lo cual está instituido en el artículo 36 de la Ley 45 y en la reglamentación técnica 3-421-98 establecida en el país, con respecto a las obligaciones del agente económico frente al consumidor.

La programación realizada por el departamento abarca una serie de productos que tienen que ver con las cantidades que se venden en el mercado ya sea por masa o volumen, que hemos verificado 1,991 productos encontrados en el Mercado, de los cuales un 11.45% no cumplía con la información comercial descrita en su etiquetado, En cuanto al comportamiento de los útiles escolares el 100% cumplió, y más que decir del contenido neto de gas que en esta pandemia fue y sigue siendo el rubro que más denuncia tiene en el Call Center, ya que el consumidor indica que el tanque de 11.34 kilos no cumplía con la cantidad declarada, llevando al departamento a realizar operativos de verificación encontrando que el 2.2% de los lotes verificados no cumplían con el peso determinado para este producto.

VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA
PERIODO: NOVIEMBRE DE 2019 - OCTUBRE DE 2020

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Productos	1,763	228
Útiles Escolares	164	0
Gas	7,713	175

Fuente: Departamento de Metrología



Operativo de contenido neto de cilindro de gas de 25 libras

Ley 104 de 21 de noviembre de 2013 Trazabilidad o Rastreabilidad Pecuaría

Esta Ley tiene como objetivo llevar un inventario de los productos pecuarios existentes en el país, con el propósito de ordenar la cadena de comercialización, de igual forma controlar los productos importados para que cumplan con todas las legislaciones existentes.

Durante este periodo hemos atendido en conjunto con los miembros del comité interinstitucional (MINSA, AUPSA, ADUANA, MIDA, ACODECO) denuncias con respecto a la importación de productos que no cumplen con los requisitos establecidos por la Ley. En este sentido se han atendido 14 denuncias de productos que no estaban cumpliendo con lo establecido, de la investigación pudimos corroborar que el 28.6% de los productos encontrados en el mercado adolecían de algún parámetro.



Operativo conjunto MINSA, AUPSA ACODECO

E. DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO

El Departamento de Defensoría de Oficio está conformado por un cuerpo de abogados litigantes que presentan demandas de protección al consumidor ante los tribunales de justicia del Órgano Judicial. Los procesos que son demandados por parte de este equipo, en su mayoría, se refieren a procesos de protección al consumidor cuyo monto supera a la cuantía en la que es competente ACODECO para decidir administrativamente y que son procesos que acudieron a la esfera de la conciliación ante el Departamento de Conciliación, en donde las partes no llegaron a acuerdo.

Al solicitar los servicios del departamento de Defensoría de oficio, el consumidor se compromete a varios aspectos, entre los cuales destaca: no dejar de darle seguimiento a su queja por más de un mes consecutivo, sufragar los gastos del proceso, incluyendo peritajes, defensores de ausentes nombrados por el tribunal, cumplir con la aportación de documentos, entre otras cosas.

De noviembre de 2019 a octubre 2020, el Departamento de Defensoría de Oficio ha presentado 43 demandas de las cuales treinta y uno (31) demandas han sido por cláusulas abusivas, dos (2) por vicios ocultos, una (1) por devolución de dinero, cuatro (4) por incumplimiento de contrato, cuatro (4) por falta de información comercial y una (1) por incumplimiento de garantía. La mayoría de las demandas se han presentado contra empresas inmobiliarias, específicamente, en relación con treinta y ocho (38) de las cuarenta y tres (43) demandas presentadas en este período, por un monto total de B/5,509,608.70.

En este periodo se han logrado cerrar veintitrés (23) quejas por acuerdo extrajudicial, por un monto de B/1,640,781.79; seis (6) procesos por acuerdo judicial, por un monto de B/393,061.5 y quince (15) procesos por fallo a favor, por un monto de B/766,923.11, totalizando una suma de dos millones seiscientos ochenta mil setecientos sesenta y seis balboas con cuarenta centésimos (B/2,800,766.40).

En procesos en donde el Departamento de Defensoría de Oficio ha representado los intereses de ACODECO, legitimado en los intereses de los consumidores, podemos destacar que en el mes de noviembre de 2019, se presentó demanda contra el Colegio Nuestra Señora de Lourdes, y se espera que para finales del año 2020, podamos contar con la sentencia de primera instancia.

También, en el mes de junio del 2020, se obtuvo fallo de segunda instancia a favor, emitido por el Tercer Tribunal Superior de Justicia, en proceso instaurado por ACODECO contra el Colegio Real de Panamá, S.A, donde se demandó el proceso de coordinación de aumento de costo de servicios escolares, propuesto en 2018 por el colegio a los padres de familia del plantel. Dicho proceso se encuentra en etapa de liquidación de condena, para entrar a la fase de ejecución de sentencia, en el juzgado de primera instancia, mientras se obtiene en desenlace de parte de la Corte Suprema de Justicia, en relación con Acción de Amparo de Garantías Constitucionales propuesto por el Colegio, a través de sus apoderados, contra la decisión del Tercer Tribunal Superior de Justicia, mediante la cual se accedió a la pretensión de ACODECO en este proceso.

De noviembre 2019 a octubre de 2020, el Departamento de Defensoría de Oficio recibió un total de 64 quejas del Departamento de Conciliación, por un monto de B/.4,374,999.35.

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

PERIODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	24	37.5	2,885,291.50
Falta de información comercial	21	32.8	93,925.70
Incumplimiento de contrato	11	17.2	868,034.37
Vicios ocultos	3	4.7	74,791.73
Devolución de abono/dinero	2	3.1	36,556.05
Incumplimiento de garantía	2	3.1	76,000.00
Aclaración de contrato	1	1.6	340,400.00
TOTAL	64	100.0	4,374,999.35

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

De noviembre de 2019 a octubre de 2020 se han presentado 42 demandas ante los tribunales de Justicia, por parte del Departamento de Defensoría de Oficio, en materia de protección al consumidor, por un monto de B/.5,509,608.70.

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

PERIODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020

MESES	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./.)
Noviembre	7	16.7	622,516.72
Diciembre	6	14.3	1,331,984.00
Enero	9	21.4	1,060,829.66
Febrero	4	9.5	368,350.75
Marzo	1	2.4	323,624.60
Abril	0	0.0	0.00
Mayo	0	0.0	0.00
Junio	1	2.4	513,000.00
Julio	3	7.1	227,846.57
Agosto	2	4.8	244,580.00
Septiembre	4	9.5	377,266.40
Octubre	5	11.9	439,610.00
TOTAL	42	100.0	5,509,608.70

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

En el siguiente cuadro se observa la cantidad de demandas presentadas por el Departamento de Defensoría de Oficio, de noviembre de 2019 a octubre 2020, por motivo, ya sea por cláusulas abusivas, incumplimiento de contrato, vicios ocultos, incumplimiento de garantía, falta de información comercial o devolución de dineros.

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

PERIODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B./.)
Cláusulas abusivas	30	4,694,065.26
Incumplimiento de contrato	4	191,286.57
Falta de información comercial	4	357,015.15
Vicios ocultos	2	217,241.72
Incumplimiento de garantía	1	40,000.00
Devolución de abono/dinero	1	10,000.00
TOTAL	42	5,509,608.70

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

En este cuadro se observa la cantidad de demandas presentadas por el Departamento de Defensoría de Oficio, según agente económico, durante el periodo comprendido entre noviembre de 2019 a octubre 2020.

**EXPEDIENTES DE DEMANDAS PRESENTADAS EN LOS TRIBUNALES, SEGÚN
ACTIVIDAD EN DEFENSORÍA DE OFICIO
PERIODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020**

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	37	5,453,482.30
Hoteles o planes vacacionales	2	14,000.00
Escuelas / colegio	2	2,126.40
Agencia de autos	1	40,000.00
TOTAL	42	5,509,608.70

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

El Departamento de Defensoría de Oficio en el período comprendido entre noviembre 2019 y octubre 2020, cerró 6 expedientes por acuerdo judicial y 23 expedientes por acuerdo extrajudicial.



Cierre de acuerdo judicial y extrajudicial

F. DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN AL CONSUMIDOR

El Departamento de Investigación al Consumidor se encarga de elaborar los proyectos de resolución en primera instancia a los agentes económicos por presuntas infracciones a las diferentes normas, decretos y reglamentos técnicos que le competen a la Autoridad, de los cuales sobresalen en este periodo los siguientes:

- Ley No. 1 de 19 de enero de 2018, la cual adopta medidas para promover el uso de bolsas reutilizables en establecimientos comerciales, y que a partir de enero 2020 entró en vigencia la segunda fase en cuanto a las verificaciones y denuncias realizadas a los almacenes y mayoristas.
- Ley No. 113 de 18 de noviembre de 2019, que establece el uso obligatorio de letreros que identifiquen la procedencia del producto alimenticio, en mercados, supermercados, abarroterías, tiendas y demás locales comerciales de venta de productos alimenticios.
- Decreto Ejecutivo No. 114 de 13 de marzo de 2020, por el cual se decreta el margen bruto máximo de venta en toda la cadena de comercialización en la República de Panamá de artículos de aseo personal, limpieza y consumo, que sean de primera necesidad.
- Decreto Ejecutivo No. 612 de 8 de mayo de 2020, que flexibiliza la medida de prohibición de venta de bebidas alcohólicas, según quedó modificado por el Decreto Ejecutivo No. 730 de 18 de junio de 2020.

Cabe destacar que en el Departamento de Investigación al Consumidor se habilitó mediante Resolución No. A-029-2020 de 25 de junio de 2020, la tramitación por medios electrónicos, de los procesos seguidos a los agentes económicos, contenido en el Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009.

Entre el periodo de noviembre 2019 a octubre de 2020 se tramitaron a nivel nacional un total de **4,712** 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 **1,619** expedientes en primera instancia, totalizando **B/.693,985.00** en resoluciones con multas.

CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES EN APERTURAS Y SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA DE DENUNCIA Y OFICIO DE LEY 45 DE 2007, LEY 6 DE 1987, LEY 24 DE 2002, LEY 81 DE 2013, LEY 1 DE 2018 Y LEY 134 DE 2013 EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

PERIODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	4,712	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	1,619	693,985.00

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

Fuente: Departamento de Investigación

Las quejas de jubilados sancionadas en primera instancia a nivel nacional fueron **120**, totalizando **B/.30,885.00** en multas, las cuales ingresan al Fondo Especial para Jubilados y Pensionados.

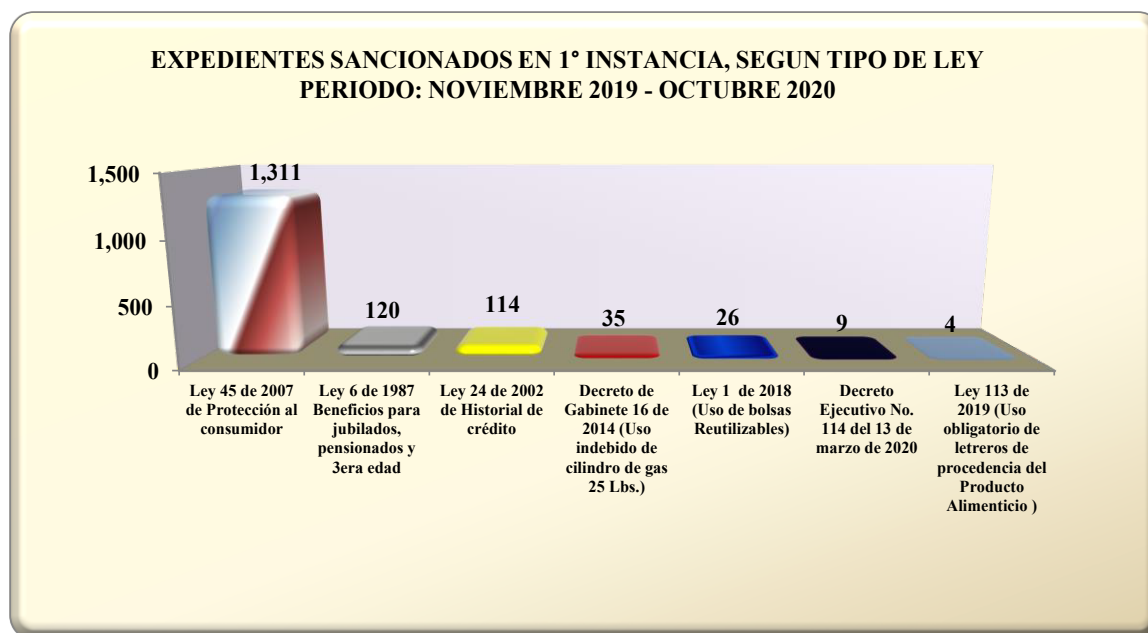
Las quejas de historial de crédito sancionadas en primera instancia a nivel nacional fueron **114**, totalizando **B/. 179,300.00** en multas.

EXPEDIENTES SANCIONADOS EN 1º INSTANCIA DE LEY 45 DE 2007, LEY 24 DE 2002, LEY 6 DE 1987, LEY 1 DE 2018, USO INDEBIDO DE TANQUE DE GAS 25 LBS, DEC. EJEC. 114 DE 2020 Y LEY 113 DE 2019

PERIODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020

TIPO DE LEY	SANCIONADOS EN 1ª INSTANCIA	MONTO DE SANCIÓN (B/.)
Ley 45 de 2007 de Protección al consumidor	1,311	391,650.00
Ley 6 de 1987 Beneficios para jubilados, pensionados y 3era edad	120	30,885.00
Ley 24 de 2002 de Historial de crédito	114	179,300.00
Decreto de Gabinete 16 de 2014 (Uso indebido de cilindro de gas 25 Lbs.)	35	43,500.00
Ley 1 de 2018 (Uso de bolsas Reutilizables)	26	6,400.00
Decreto Ejecutivo No. 114 del 13 de marzo de 2020	9	40,250.00
Ley 113 de 2019 (Uso obligatorio de letreros de procedencia del Producto Alimenticio)	4	2,000.00
TOTAL	1,619	693,985.00

Fuente: Departamento de Investigación



Fuente: Departamento de Investigación

G. DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Dentro de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de ACODECO, se encuentra el Departamento de Conciliación, el cual es un área administrativa, que posterior a la presentación de la Queja por parte del Consumidor contra el Agente Económico, cita a ambas partes 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, para que de común acuerdo lleguen a una solución.

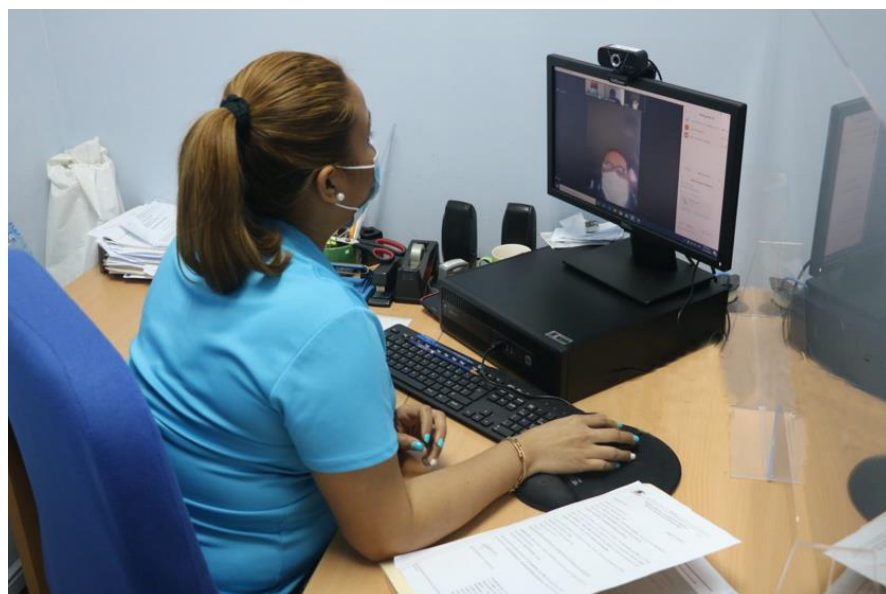
Como medio alternativo de solución de conflictos, la conciliación tiene como objetivo fundamental que las partes de modo voluntario encuentren una solución amigable a sus diferencias, con la participación de un tercero que propicia el logro de un acuerdo entre ambas. La ley 45 de 31 de octubre de 2007, 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.

Como consecuencia de la pandemia declarada a nivel mundial por el Covid-19, la gestión en el orden jurisdiccional y administrativo, se vio interrumpida al suspenderse términos en los procesos; no obstante, a fin de poder continuar con sus funciones y buscando dar respuesta a los consumidores, se adopta la Resolución A-024-2020 - 27 de mayo 2020 Que adopta el uso de medios electrónicos para el Procedimiento Administrativo de Conciliación al Consumidor en concordancia con lo que dispone la Ley 83 de 9 de noviembre de 2012 y su modificación mediante Ley 144 de 15 de abril de 2020.

Basados en la referida normativa legal, se adoptan pautas de suma relevancia para el trámite de las quejas, empleándose herramientas tecnológicas modernas que innovan y repercuten positivamente a favor del consumidor, ya que permite programar y efectuar audiencias virtuales, facilitándose con ello de igual forma, la interacción directa entre las partes, no así de modo presencial, constituyéndose a la vez en una medida precautoria que minimiza con su empleo, los niveles de contagio del Covid-19.

Cabe destacar, que, en el procedimiento conciliatorio, las partes logran acuerdos y caso contrario, 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 en el periodo de noviembre 2019 a octubre 2020, son 177 las cuales ascienden a un monto total de B/. 13,718,482.95



*Audiencia virtual de Conciliación
Consumidor – Agente Económico*

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

PERÍODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020

MOTIVO	QUEJAS	MONTO (B./)
Cláusula abusiva	308	28,947,548.83
Falta de información	103	1,477,833.42
Incumplimiento de contrato	61	3,523,077.61
Vicio oculto	24	2,582,479.21
Incumplimiento de garantía	21	1,421,456.21
Devolución de dinero	21	362,126.53
Incumplimiento de servicio	7	248,084.65
Aclaración de contrato	6	350,623.00
Resolución contrato	4	12,655.23
Cobro indebido	3	127,512.85
Anulación de contrato	2	49,805.10
Veracidad de la publicidad	1	375,000.00
Rescindir contrato	1	510.08
TOTAL	562	39,478,712.72

Fuente: Departamento de Conciliación

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

PERÍODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020

RESULTADO	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	67	5,536,640.52
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	58	4,905,058.27
Acuerdo en audiencia/Varios	31	1,491,902.70
Abandono	12	395,623.20
Acuerdo en audiencia/Reparación	5	1,217,589.26
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	3	158,719.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	12,950.00
TOTAL	177	13,718,482.95

Fuente: Departamento de Conciliación

H. VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD

El crecimiento exponencial de las redes sociales y el aumento de las personas que realizan transacciones por primera vez y el cambio en los artículos de primera necesidad, son una tendencia que se encuentra presente hoy día a nivel global.

Vivimos en una sociedad, donde las personas compramos productos y servicios según nuestras creencias y la publicidad tiene la capacidad de influenciar en nuestras decisiones, convirtiéndose en una herramienta esencial, llegando ésta a través de medios impresos, televisivos, mobiliario urbano, banners en la web, vallas publicitarias, redes sociales y plataformas digitales.

ACODECO, a través del Departamento de Veracidad de la Publicidad, inicia procesos de oficio, por lo que el personal analiza las piezas publicitarias con la finalidad de que la información que se le brinda al consumidor sea:

- 1 Clara, veraz y oportuna, que no induzca a error o confusión, que no exagere, limite u omita información.
- 2 Cuando se atribuya al producto o servicio, propiedades, ventajas, cualidades o se haga algún tipo de afirmación, está sujeta de comprobación por parte del agente económico.
- 3 Que sea legible y visible, cumpliendo con el tamaño mínimo de 1.8 mm de altura, en color contrastante. Que cumpla con el tiempo de exposición en medios televisivos y en el caso de medios radiales, las condiciones deben ser a la misma velocidad que el comercial inicial.
- 4 Las características o propiedades de los productos correspondan con lo ofrecido.
- 5 Cuando haya restricciones o condiciones, se señalen de manera clara.
- 6 En materia de promociones y ofertas, en la publicidad de los bienes o servicios ofrecidos se indique el período de duración o las unidades mínimas a ofertar.

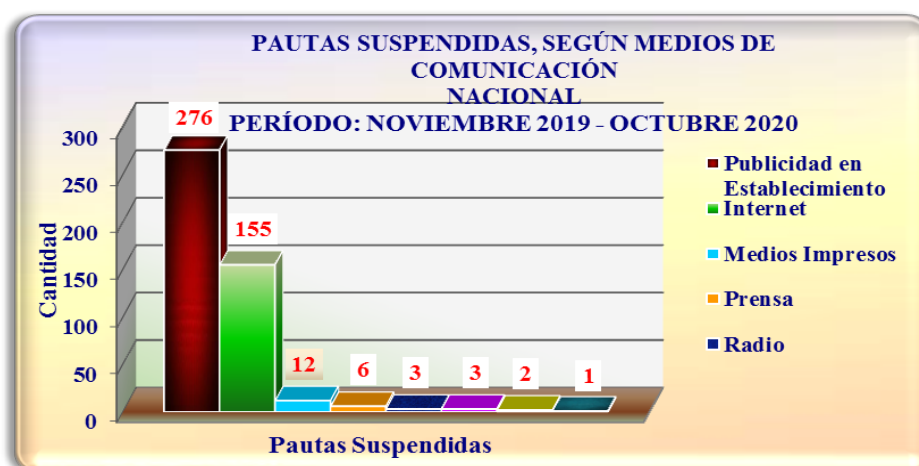
Para los casos en que la publicidad no cumpla con los requisitos que establece la normativa, ACODECO ordena la suspensión y rectificación de la publicidad y el caso omiso a esta orden, conlleva la apertura de una investigación administrativa.

En cuanto a las denuncias y quejas recibidas, se evalúa y se realiza un análisis de la publicidad, de manera que si se determina que la misma presenta posibles situaciones que infringen la Ley 45 de 2007, se procede en muchas ocasiones a realizar la verificación, para constatar lo manifestado por el consumidor.

Producto de las investigaciones de oficio, denuncias y quejas que se han recibido en la ACODECO, en el período comprendido de noviembre de 2019 a octubre 2020, podemos indicar que se han tramitado 702 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 62, por un monto de B/. 855.90.

En lo referente a la suspensión y rectificación de las pautas, se le dio la orden a 458 agentes económicos, en el período comprendido de noviembre 2019 a octubre 2020, porque no estaban cumpliendo con lo anunciado en la publicidad.



Fuente: ACODECO

OPERATIVOS

Para la Temporada del Black Friday 2019

Como parte de las funciones de ACODECO, se tuvo presencia en diferentes comercios a nivel nacional, con el propósito de fiscalizar el cumplimiento de lo relacionado a la publicidad, según lo que establece las normas de protección al consumidor, teniendo como resultado un total de 1,329 comercios verificados con anomalías y sin anomalías.

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

NACIONAL
AÑO: 2019

MOTIVO	CANTIDAD
Agentes económicos sin anomalías	939
Agentes económicos con anomalías/ rectificó	65
Agentes económicos visitados sin ofertas	307
Agentes económicos con anomalías/ no rectificó	14
Agentes económicos sin precios a la vista	4
TOTAL	1,329

Fuente: ACODECO



Personal que participó en verificaciones de las ofertas y promociones durante la realización del Black Friday

OPERATIVO DICIEMBRE

ACODECO, durante el Operativo de Navidad, verificó el cumplimiento de las ventas especiales, detectando 86 comercios con anomalías.

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

SEDE CENTRAL

AÑO: 2019

MOTIVO	CANTIDAD
No indica la fecha de duración	35
Verificación de oficio	28
No cuenta con el doble precio	16
Hasta agotar existencia	3
No indica que la venta es parcial	1
Publicidad confusa	1
Publicidad no veraz	1
Aplican restricciones	1
TOTAL	86

Fuente: ACODECO



Constatando que los productos en oferta, estén identificados

VERIFICACIÓN DE VUELTA CLASES

El regreso a clases genera que los comercios realicen promociones y ofertas, para incentivar las compras, de manera que ACODECO realiza las verificaciones que mandata la Ley 45 de 2007 en materia de publicidad, efectuándose a nivel nacional en los comercios que ofrecen a la venta productos escolares, corroborando el precio a la vista, en los casos de la publicidad que se brindará la información de manera clara y legible, las condiciones de las ofertas o promociones, dando como resultado 62 comercios a nivel nacional que no cumplan.



Producto de las ofertas y rebajas escolares, se verificó el cumplimiento de las mismas

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

SEDE CENTRAL
AÑO: 2020

MOTIVO	CANTIDAD
Sin Ofertas	180
Con ofertas / sin anomalías	141
Con anomalías	10
Sin precio a la vista	42
Verificación de oficio	10
TOTAL	383

Fuente: ACODECO

COMISIÓN DE PUBLICIDAD Y PROPAGANDA



Integrantes de la Comisión de Publicidad y Propaganda

Como consecuencia de la pandemia de Covid-19, la participación de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, como 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, se efectúa a través de medios electrónicos o plataforma virtual, sin interrumpirse el funcionamiento de la Comisión, minimizando con ello el contacto directo y por ende los niveles de contagio del mortal virus.

Durante este período, ACODECO objetó sesenta y cuatro (64) publicidades, por diferentes motivos o faltas que contrarían la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

I. 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 vehículos a motor hasta la cuantía de B/. 30,000.00.

Con este nuevo reto, la ACODECO asume con responsabilidad la implementación de una nueva sección que da trámites a las quejas que se presentan en contra de agentes económicos sobre temas referidos a vehículos a 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.

Resulta de suma importancia 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” a fin de orientarle y que tenga una idea del procedimiento, aunado a que no es obligatorio la representación de las partes mediante abogado, por lo que se puede concurrir de modo directo asumiendo su propia defensa.

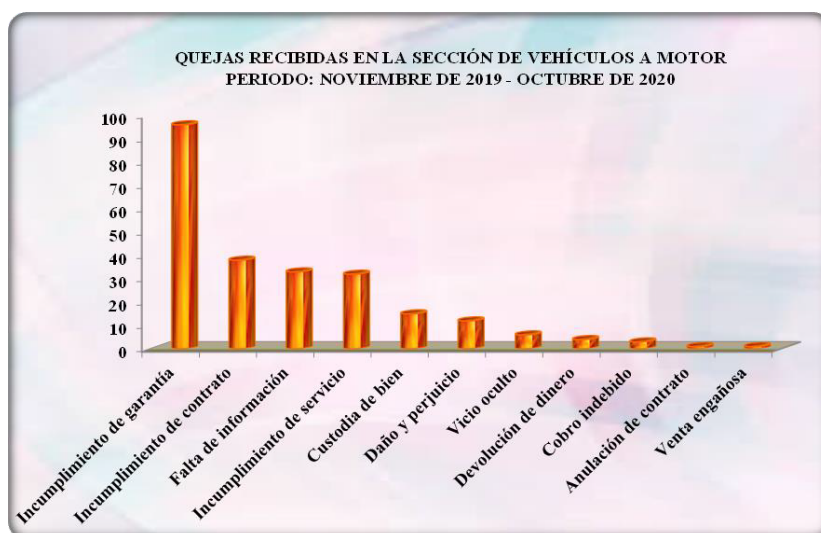
Producto de la pandemia declarada a nivel mundial por el Covid-19 y de la que nuestro país no escapa, se paralizó la tramitación de expedientes al suspenderse términos en los procesos, tanto en el ámbito jurisdiccional, como el administrativo; no obstante, a fin de poder brindar respuesta a los consumidores, se adopta la Resolución A-026-2020 - 9 de Junio 2020 - Que habilita la tramitación, por medios electrónicos, del proceso de Decisión de Quejas de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones.

Con el referido instrumento legal, se introducen cambios de suma importancia en la tramitación de las quejas de los consumidores, innovándose y sobre todo, empleando herramientas tecnológicas de vanguardia, con lo que se permite programar y efectuar audiencias virtuales, tomando en cuenta la salud, tanto del personal de ACODECO, así como de los usuarios de sus servicios, al tratarse de una medida precautoria, minimizando con ello, los niveles de contagio del Covid-19.

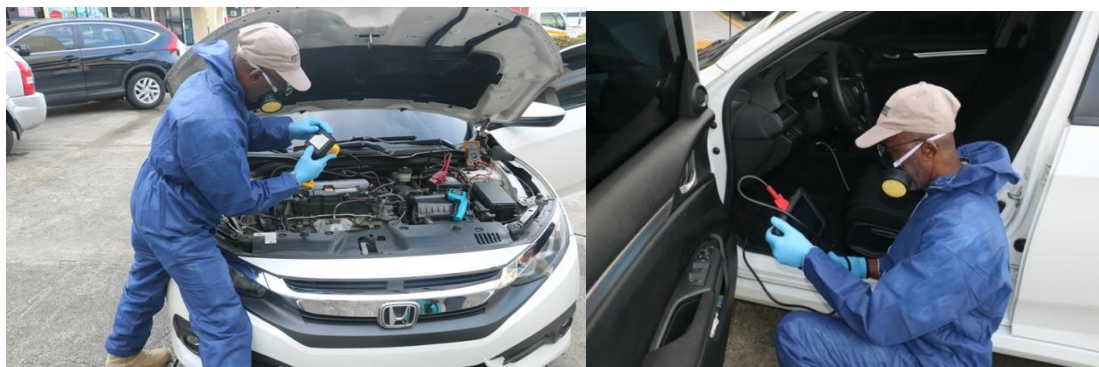
QUEJAS RECIBIDAS EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR, SEGÚN MOTIVOS

PERIODO: NOVIEMBRE DE 2019 - OCTUBRE DE 2020

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	96	815,031.57
Incumplimiento de contrato	38	266,558.34
Falta de información	33	140,304.35
Incumplimiento de servicio	32	67,735.27
Custodia de bien	15	38,295.18
Daño y perjuicio	12	129,913.40
Vicio oculto	6	85,696.58
Devolución de dinero	4	10,814.75
Cobro indebido	3	1,827.51
Anulación de contrato	1	196.60
Venta engañosa	1	18,990.00
TOTAL	241	1,575,363.55



La Sección de Vehículo a 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. Empleándose ante la situación de emergencia de salud por el Covid-19 medidas de seguridad para su realización.



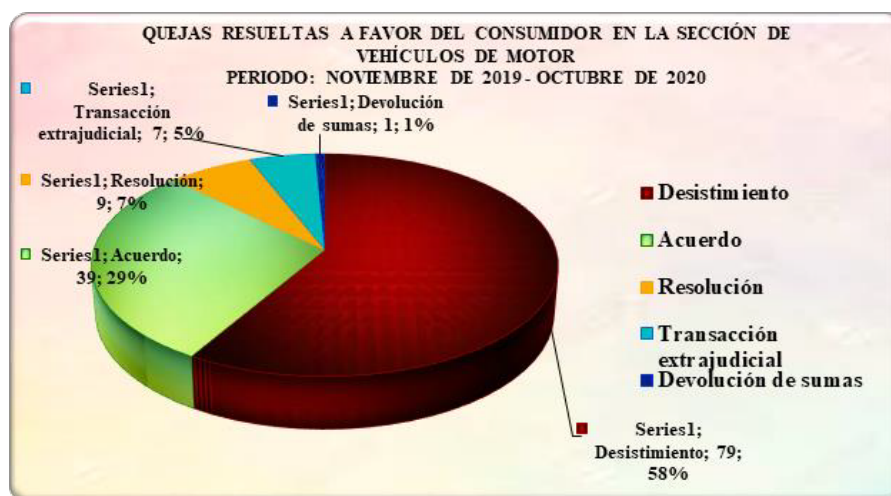
Diligencia de prueba pericial a un vehículo

El procedimiento administrativo de Decisión de Quejas de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, es el que se aplica en estricto derecho en las quejas que sobre vehículos a motor, instauran los consumidores, según la especialidad otorgada por la ley 14 de 20 febrero de 2018. Cabe destacar, que las quejas también son resueltas por las partes mediante diversos acuerdos.

QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR, SEGÚN RESULTADOS
PERIODO: NOVIEMBRE DE 2019 - OCTUBRE DE 2020

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	79	432,905.60
Acuerdo	39	277,896.73
Resolución	9	34,514.23
Transacción extrajudicial	7	57,266.18
Devolución de sumas	1	2,716.00
TOTAL	135	805,298.74

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas Sección de Vehículos



J. DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

El Departamento de Decisión de Quejas, atiende las quejas presentadas por los consumidores contra los proveedores de bienes y servicios, por las infracciones a las normas de protección al consumidor contempladas en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, modificada por la Ley 14 de 20 de febrero de 2018, y su reglamentación, cuya cuantía no exceda la suma de Cinco Mil Balboas (B/.5,000.00); en virtud de la facultad que tiene la Autoridad para conocer y decidir dichos reclamos, a prevención con los tribunales de justicia competentes.

El personal que integra el departamento, que incluye tanto abogados como funcionarios administrativos, realiza el trámite de los expedientes de la quejas una vez presentadas por los consumidores, lo que comprende la revisión de las mismas y su admisión, si corresponde, la elaboración de las citaciones, providencias, resoluciones dentro del proceso, y en especial la celebración de las audiencias, entre consumidores y agentes económicos.

Uno de los objetivos que tiene el departamento, es el brindar una respuesta oportuna a los reclamos de los consumidores, cumpliendo en todo momento los requisitos establecidos en la ley, por lo que se hace especial énfasis en la figura de la conciliación, a fin de brindar una solución rápida a la pretensión de los consumidores.

Con relación a las quejas recibidas a nivel nacional, según el tipo de actividad realizada por el agente económico, la mayoría corresponden a reclamaciones por inmobiliarias, electrodomésticos y equipos electrónicos, funerarias, celulares, televisión por cable y almacén por departamentos, tal como se observa en el cuadro inferior.

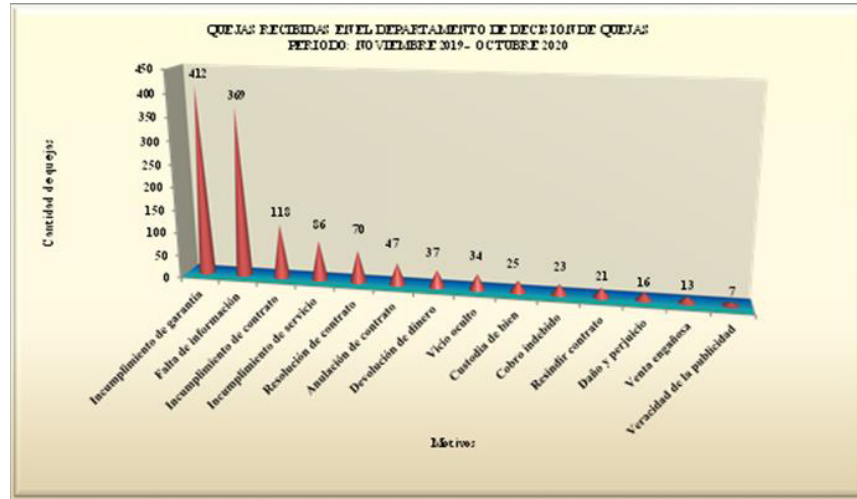
PRINCIPALES ACTIVIDADES CON MAYOR CANTIDAD DE QUEJAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

PERIODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020

ACTIVIDAD	CANTIDAD DE QUEJAS
Inmobiliarias	168
Electrodomésticos/equipos electrónicos	148
Funerarias	133
Celulares	116
Tv por cable	103
Almacén por departamentos	85
Telefonía	58
Hoteles o planes vacacionales	46
Agencias de viajes	28
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	28
Otros	365
TOTAL	1,278

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas

Respecto a las quejas recibidas de los consumidores contra los proveedores de bienes y servicios, a nivel nacional, los motivos más frecuentes obedecen al incumplimiento de garantía, falta de información, incumplimiento de contrato, incumplimiento de servicio y resolución de contrato, como se aprecia en la gráfica a continuación.



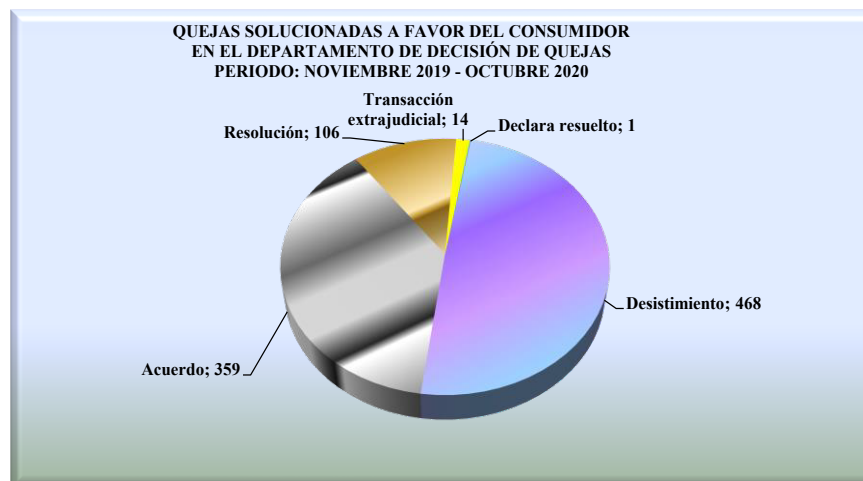
Cabe destacar, que la mayoría de las quejas solucionadas favorablemente para el consumidor, corresponden a desistimientos y arreglos extrajudiciales, seguido por los acuerdos en audiencia realizados entre consumidor y agente económico, y por último obedecen a las resoluciones de primera instancia dictadas por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, lo que se traduce en una respuesta más rápida de solucionar el reclamo del consumidor.

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

PERIODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020

RESULTADO	CANTIDAD DE QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	468	49.37	187,064.99
Acuerdo	359	37.87	194,038.98
Resolución	106	11.18	135,117.13
Transacción extrajudicial	14	1.48	5,318.72
Declarar resuelto	1	0.11	300.00
TOTAL	948	100.00	521,839.82

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas



Entre los logros alcanzados por el departamento de Decisión de Quejas durante el periodo comprendido de noviembre de 2019 a octubre de 2020, destacamos los siguientes:

- Implementación de la modalidad de teletrabajo por el personal del departamento de Decisión de Quejas, desde el 23 de marzo de 2020, en virtud de la declaratoria del estado de emergencia nacional con motivo de la pandemia causada por el virus COVID19, lo que permitió continuar con las tareas de confección y revisión de los documentos requeridos dentro del trámite de los expedientes (autos admisorios de pruebas, resoluciones de fondo, concede apelación, entre otros).
- Adecuación de la infraestructura del departamento para la atención de los usuarios, mediante la instalación de ventanillas y acrílicos en los cubículos para la realización de las audiencias, al adoptar la institución los cambios requeridos a fin de cumplir con las medidas de bioseguridad establecidas, y poder cumplir con su función de atender a los consumidores y agentes económicos, quienes acuden diariamente ya sea para consulta, revisión y seguimiento del trámite de los expedientes, manteniendo principalmente la medida de distanciamiento físico como una de las principales recomendaciones para evitar el contagio del virus y proteger la salud de todos.



Instalación de ventanilla para la atención de usuarios

- Habilitación del trámite del proceso de Decisión de Quejas, por medios electrónicos, mediante la Resolución No. A-026-2020 de 9 de junio de 2020, permitiendo la presentación y recepción de la queja de los consumidores de manera electrónica, así como la presentación de escritos como la contestación de la queja, recursos, oposiciones, incidentes, solicitudes, entre otros, a la cuenta de correo electrónico habilitada por la Autoridad; y especialmente, la celebración del acto de audiencia de manera virtual a través de la plataforma Zoom, programándose un total de 336 audiencias en los meses de septiembre y octubre, bajo esta modalidad.



Audiencia realizada de manera virtual

- Para el periodo comprendido de noviembre de 2019 a octubre de 2020, se alcanzó la meta establecida de un 70% en quejas conciliadas, a través de acuerdos, desistimientos y arreglos extrajudiciales, alcanzando el 83%.

K. DEPARTAMENTO 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 nace la *Unidad de Control de Precios*.

El Decreto Ejecutivo No. 97 de 4 de julio de 2019, cuya vigencia inició el 7 de julio de 2019 por un periodo de seis (6) meses, decreta en su artículo 1, modificar el decreto # 165 de 2014 estableciendo el precio máximo de venta al por menor de 14 productos de la canasta básica de un total de 22 previamente regulados.

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.



Funcionarios verificando productos regulados por el decreto # 165

En el periodo comprendido de noviembre de 2019 a octubre de 2020 se verificaron un total de 7,935 comercios a nivel nacional de los cuales 490 (6.2%) resultaron con anomalías, lo que conllevó a imponer multas por un monto total de B/.732,377.50. Las estadísticas para este periodo reflejan que la mayoría de los negocios que fueron visitados para la fiscalización de control de precio están cumpliendo con la normativa, ya que 7,445 (93.8%) de los agentes económicos resultaron sin anomalías.

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

PERIODO: NOVIEMBRE DE 2019 – OCTUBRE DE 2020

DETALLE	TIPO DE VISITAS / MULTAS				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas (B/.) Control Precio y Margen
Con Anomalía	454	662,750.00	36	69,627.50	490	732,377.50
Sin Anomalía	6,535	0	910	0	7,445	0
TOTAL	6,989	662,750.00	946	69,627.50	7,935	732,377.50

VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIOS
Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, DE LOS 14 PRODUCTOS DE LA CANASTA
BÁSICA FAMILIAR
NACIONAL

PERIODO: NOVIEMBRE DE 2019 – OCTUBRE DE 2020

DETALLES	TOTAL
Con Anomalía	490
%	6.2
Sin Anomalía	7,445
%	93.8
TOTAL	7,935



El siguiente cuadro muestra las visitas realizadas a nivel nacional según el tipo de establecimiento (Supermercados, Mini Super y Abarroterías), para el periodo comprendido de noviembre de 2019 octubre de 2020.

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

PERÍODO: NOVIEMBRE DE 2019 - OCTUBRE DE 2020

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	778	309,250.00	112	14,500.00	890	323,750.00
Mini Super	3,891	252,250.00	552	25,252.50	4,443	277,502.50
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería	2,320	101,250.00	282	29,875.00	2,602	131,125.00
TOTAL	6,989	662,750.00	946	69,627.50	7,935	732,377.50

Fuente: Departamento de Verificación.

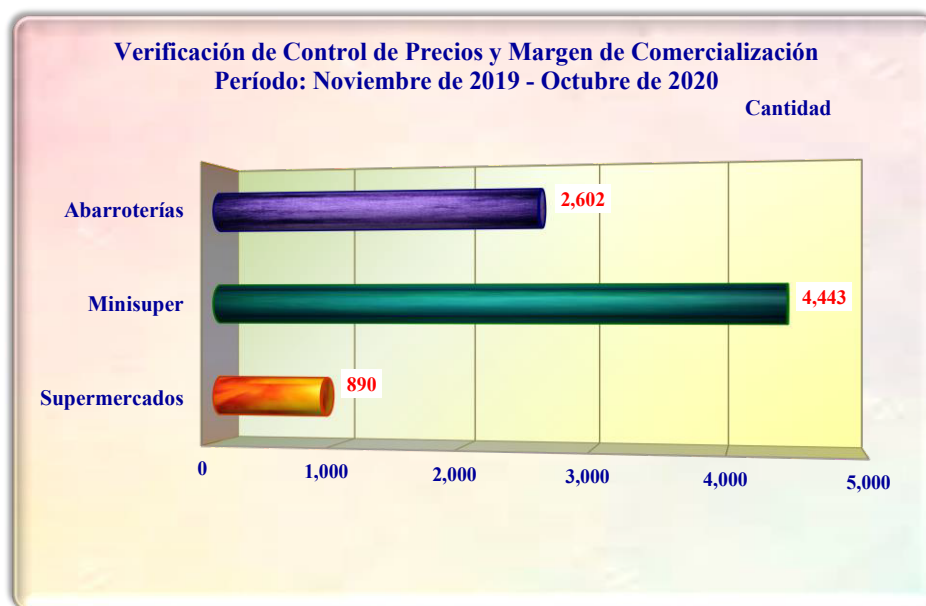
Los mini súper son los establecimientos con la mayor cantidad de visitas realizadas para la verificación de control de precios y margen de comercialización con un total de 4,443 (55.99%), en segundo lugar, las abarroterías, tiendas y kioscos con 2,602 visitas (32.79%), y por último los supermercados con 890 visitas (11.21%).

CONSOLIDADO DE VISITAS SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTO POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN DE ALGUNOS PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR NACIONAL

PERÍODO: NOVIEMBRE DE 2019 - OCTUBRE DE 2020

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	890
Minisuper	4,443
Abarroterías	2,602
TOTAL	7,935

Fuente: Departamento de Verificación.



VERIFICACIONES DEL DECRETO EJECUTIVO No. 114 DEL 13 DE MARZO DE 2020 QUE REGULA 11 ARTICULOS DE ASEO PERSONAL Y LIMPIEZA

Luego de ser declarada pandemia por parte de la Organización Mundial de la Salud el virus COVID-19, el Órgano Ejecutivo al constatar un incremento inusual en la demanda de los productos de aseo personal y limpieza, por la coyuntura que atraviesa el país en materia de salud pública y para evitar el incremento de precios por la alta demanda y acaparamiento por parte de particulares y con el fin de evitar especulación de los mismos por parte de los agentes económicos de los productos utilizados, se consideró tomar medidas preventivas recomendadas por las autoridades.

Mediante este decreto se establece temporalmente en el comercio al por menor a nivel nacional, el veintitrés por ciento (23%) de margen bruto máximo en toda la cadena de comercialización, por unidad, sobre el precio de venta de los siguientes productos: mascarilla desechable, productos antibacteriales y/o

antimicrobiales, geles alcoholados y/o antibacteriales, alcohol para uso externo, jabones antibacteriales líquidos o en barra, desinfectantes de uso doméstico, pañuelos desechables, desinfectantes en aerosol, vitamina C, guantes desechables, paños húmedos.

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) será quien ejecutará y velará por el fiel cumplimiento del presente Decreto Ejecutivo, así también aplicará las respectivas sanciones a los agentes económicos que infrinjan la presente disposición en virtud de los montos establecidos en la Ley 45 de 2007.

Durante el periodo comprendido del 13 de marzo de 2020, cuando se promulgó el Decreto Ejecutivo No. 114 hasta octubre de 2020, se verificaron un total de 818 comercios en Panamá Centro de los cuales 369 resultaron con anomalías (45%) lo que conllevó a imponer multas por un monto de B/.376,000.00, 280 resultaron sin anomalías (34%), 103 agentes económicos se les otorgó 5 días para presentar facturas (12%) y 66 comercios no mantenían productos regulados a la venta (8%).

**VERIFICACIÓN DE MARGEN BRUTO DE COMERCIALIZACIÓN
SEDE CENTRAL
PERÍODO: MARZO 2020 – OCTUBRE 2020**

DETALE	CANTIDAD
Total de Agentes Económicos	818
Total de Productos Verificados	2,335
Comercios con Anomalías	369
Comercios sin Anomalías	280
Comercios con 5 días Otorgados	103
Comercios sin Productos Regulados	66
Total en Multas	B/. 376.750.00



Verificadores del Decreto Ejecutivo # 114 del 13 de marzo de 2020

L. UNIDAD DE NOTIFICACIÓN

La Unidad de notificación es la encargada de la entrega de los documentos que se adelantan en los diferentes procesos de la Dirección de Protección al Consumidor, lo cual debe realizarse con la precisión y exactitud que requieren cada uno de los trámites que se llevan a cabo en la institución.

En este sentido en el período de noviembre 2019 a octubre 2020, se han entregado 372 notas, 262 edictos, 2,543 resoluciones, 3,785 citaciones, haciendo un total de 6,962 documentos notificados.



Coordinación de Regionales

III. COORDINACIÓN DE REGIONALES

Coordinación de Regionales es la oficina encargada de impartir las instrucciones del Administrador General, Licenciado Jorge Quintero y las que se dictan de los despachos de los Directores de Libre Competencia, Licenciado Marco Carrizo y el Director de Protección al Consumidor, Licenciado Elías Elías a las once oficinas regionales. Supervisa constantemente las capacitaciones, orientaciones legales, jornadas educativas y distribución de material informativo. Nuestro objetivo es lograr las metas institucionales a través de diversas actividades como: verificaciones a agentes económicos para hacer cumplir la Ley No. 45 del 31 de octubre de 2007, Leyes Especiales, Reglamentos Técnicos de Metrología y Decretos Ejecutivos en beneficio de los consumidores, así como la participación en los operativos de veracidad de la publicidad como son: De Vuelta a Clases, Black Weekend, Décimo Tercer Mes y Operativo de Navidad, de igual forma en los operativos interinstitucionales que requieren la atención de la ACODECO tales como el de Televisión Digital Terrestre (TDT), el cual se llevó a cabo en conjunto con la ASEP y con el MIDA los inventarios físicos de arroz, maíz, papa y cebolla (estos inventarios se realizan tanto en campo como en bodegas y supermercados).

Han sido muchos los retos y desafíos a los que la institución se ha tenido que enfrentar de cara a la pandemia del nuevo coronavirus COVID19. Desde el mes de marzo en que se decretó la emergencia nacional y cuarentena obligatoria, se ha estado coordinando de manera ininterrumpida las verificaciones del Decreto Ejecutivo No. 114 de 13 de marzo de 2020 el cual regula el margen de comercialización de productos de aseo personal y limpieza, para evitar la especulación y monopolio de éstos artículos, los cuales pasaron a ser de primera necesidad. En este sentido las oficinas regionales de Herrera y Chiriquí realizaron investigación sobre el precio máximo de comercialización del gel alcoholado que se utiliza en diferentes centros hospitalarios del país a solicitud de la Contraloría General de la República, debido a que somos los encargados de velar por el cumplimiento del Decreto Ejecutivo No. 114 de 13 de marzo de 2020.

Igualmente se nos encomendó la tarea de vigilar la venta controlada de licor, a través del Decreto Ejecutivo No. 612 del 8 de mayo de 2020, por el cual se flexibiliza la venta de bebidas alcohólicas; por otro lado se ha cumplido con la verificación del Decreto Ejecutivo No. 181 de 6 de julio de 2020 (que prorroga la vigencia del Decreto Ejecutivo 165 de 2014) por el cual se regula el precio de 14 productos alimenticios de la canasta básica familiar.

Es importante resaltar que para asegurar el suministro de alimentos del país, el Gobierno Nacional nos designó en conjunto con el Instituto de Mercadeo Agropecuario los inventarios de arroz tanto en molinos como en mercados, supermercados y abarroterías en los cuales participan funcionarios de las oficinas regionales para garantizar que no haya desabastecimiento del grano en el país.

Coordinamos los operativos de la Ley No. 113 de 18 de noviembre de 2019 que establece el uso obligatorio de letreros que identifiquen la procedencia del producto alimenticio y que aquellos productos sucedáneos o de imitación deberán tener colocados un letrero que los identifique para que los consumidores puedan distinguir entre el producto original y el de imitación con su nombre en idioma español y país de origen.



Verificación de cumplimiento del Decreto Ejecutivo 612 de mayo de 2020

En el área de metrología es importante resaltar que las oficinas regionales realizan verificaciones de balanzas en los mataderos, balanzas de alto alcance en molinos de arroz y en centro de acopio de maíz, balanzas en subastas ganaderas, contenido neto de tanques de gas de 25 libras (100 y 60 libras), contenido neto de canasta básica, verificación de escáner en supermercados, venta de pan por peso, verificación de los surtidores de las estaciones de combustible, materiales de construcción (bloque, sacos de arena y piedra) y monitoreo de grasa en restaurantes, hoteles y en fondas.

A nivel nacional se han recibido quejas de consumidores contra colegios particulares y de universidades, con la finalidad de avenir a las partes en conflicto, originados por el cambio en la prestación del servicio con relación al contrato a través de las aplicaciones educativas virtuales, y por el cobro de las mensualidades en educación primaria y preescolar, con cuyos montos los padres de familia no están de acuerdo. En ese sentido ACODECO ha servido como ente conciliador entre las partes, en un momento en que prima la atención expedita y la defensa de estos consumidores especiales para el desarrollo del país y del mejor aprendizaje. Estas conciliaciones se desarrollaron a través de plataformas digitales y presenciales a distancia con el fin de preservar el interés superior del consumidor.

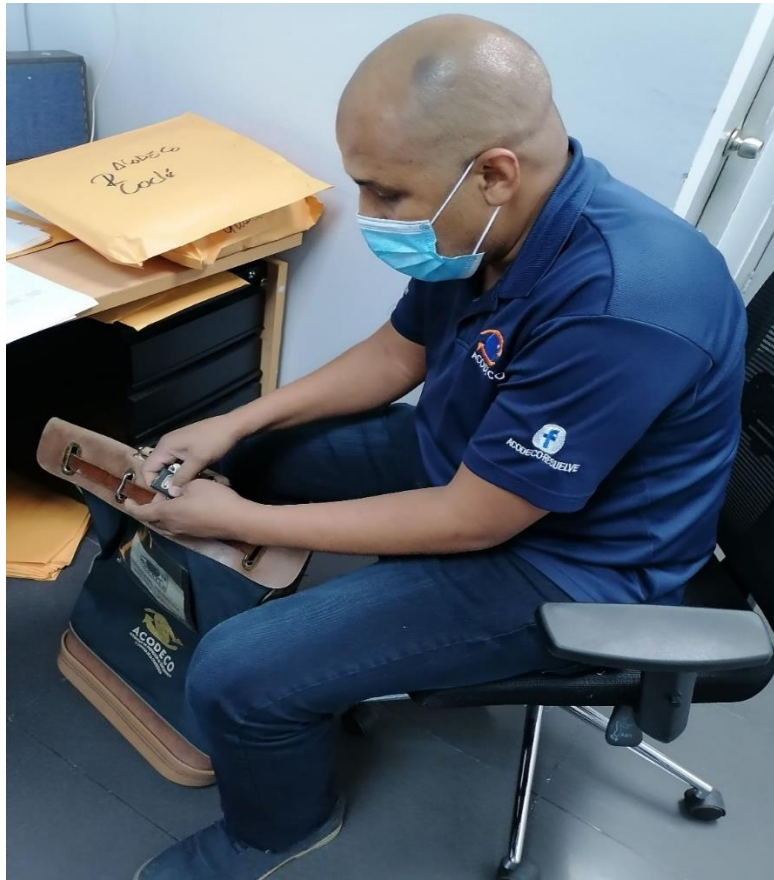
Se mantiene el monitoreo de precios tope de los combustibles gasolina de 91 octanos, 95 octanos y el diésel bajo en azufre, los precios regulados de venta del gas licuado de petróleo en cilindros de 25 libras y su contenido neto, que se encuentra subsidiado por el Gobierno Nacional por medio del Decreto Ejecutivo No. 16 del 11 de marzo de 2014 el cual permite el uso en residencias.



Participación del Coordinador de Regionales en la FERIA INTERNACIONAL DE OCÚ



El Coordinador de Regionales en el "DESFILE DE LAS MIL POLLERAS"



Recepción de valijas con documentación desde las Oficinas Regionales

OFICINAS REGIONALES DE LA ACODECO

En aras de dar a conocer la labor que realiza nuestra institución en defensa del consumidor y de que se cumpla con las normas contenidas en la Ley No. 45 de 2007 sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, en el periodo comprendido de noviembre 2019 a octubre 2020, las oficinas regionales en materia de protección del consumidor y en el área de competencia han participado en diversos operativos de verificación y monitoreo de precios con el fin de detectar malas prácticas restrictivas, en contra de los consumidores en épocas de mayor movimiento comercial y de pandemia.

Las instalaciones de las oficinas regionales han sido modificadas para garantizar la atención al público de acuerdo a los protocolos de bioseguridad contenidos en el Decreto Ejecutivo No. 472 de 13 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud, **con el objetivo de salvaguardar eficazmente la integridad de todos los funcionarios, se instalaron pantallas de acrílico protector en módulos de atención directa al público** y tomando en cuenta la seguridad de consumidores y agentes económicos para mitigar el riesgo de contagios, el Despacho Superior dictó las resoluciones: A-018, A-022, A-023, A-024, A-025, A-026, A-027, A-029, A-030 y A-031 mediante las cuales se promueve el uso de medios electrónicos para los trámites institucionales tales como: presentación de descargos, edictos institucionales, apelaciones, facturas, procedimiento de conciliación, defensoría de oficio, presentación y recepción de quejas, verificación de concentraciones económicas e investigación de agentes económicos. En ese sentido se han estado desarrollando exitosamente audiencias de conciliación a través de plataformas de videoconferencias en todas las oficinas regionales del país en las que se ha logrado una importante cantidad de acuerdos.

Las oficinas regionales mantienen el apoyo permanente con personal y con transporte, al Plan Panamá Solidario creado mediante Decreto Ejecutivo N° 400 del 27 de marzo del 2020, a través del cual el Gobierno Nacional gestiona la ayuda a los panameños cuya economía se ha visto afectada por la llegada del nuevo coronavirus y las medidas de prevención implementadas en el país, en ese sentido los funcionarios de las oficinas regionales han brindado soporte permanente a esta iniciativa del estado que brinda asistencia social y alivio para afectados por la pandemia mundial del COVID-19, recorriendo zonas urbanas y rurales, muchas de ellas de difícil acceso con el objetivo de llevar ayuda económica mediante bonos o a través de la entrega de bolsas con alimentos a trabajadores con contratos laborales suspendidos, familias vulnerables, residentes en zonas de difícil acceso y personas con discapacidad.



Participación de la institución en Plan Panamá Solidario



A. OFICINA REGIONAL DE BOCAS DEL TORO

La Oficina Regional de Bocas del Toro ha participado en distintas jornadas en donde se brindó orientación a los visitantes y se distribuyó volantes informativas además de ofrecer charlas y capacitaciones a estudiantes y docentes de escuelas primarias. Se ha trabajado en la divulgación continua en medios de comunicación de la provincia de las leyes y decretos que rigen a la autoridad y sobre los protocolos de bioseguridad que se han tomado en nuestras oficinas para preservar la salud e higiene tanto de funcionarios como visitantes para prevenir contagios por el nuevo coronavirus. Los operativos para verificar los Decretos No. 114 de 13 de marzo de 2020, por el cual se decreta el margen bruto máximo de comercialización en productos de aseo y limpieza, así como del Decreto Ejecutivo No. 181 del 6 de julio de 2020 el cual prorroga la vigencia del Decreto Ejecutivo No. 165 del 2014 que establece el precio máximo de venta al por menor de 14 productos de la canasta básica familiar.

De igual forma se realizan monitoreos de combustible y verificaciones de tanque de gas de 25 libras a lo largo de la provincia, además de las verificaciones de oficio para detectar productos vencidos y el cumplimiento de la Ley No. 45 de 2007.



Decomiso de productos vencidos y deteriorados de verificación realizada en Isla Colón



Orientación en programa radial sobre Decreto No. 114 de marzo de 2020 e incumplimiento de contratos



Monitoreo de combustible en distritos de la provincia de Bocas del Toro

Se ha prestado apoyo constante al Plan Panamá Solidario trasladando bonos de alimentos y distribuyendo bonos casa por casa en los diferentes distritos de la provincia a través de nuestro personal y poniendo a disposición los vehículos de la institución.



Notificación y citación a agentes económicos con expedientes administrativos abiertos



Inventario de arroz en supermercados de la provincia



Verificación del Decreto No. 165 de julio de 2014 el cual regula el precio máximo de venta de algunos productos de la canasta básica familiar



Verificación del Decreto No. 114 de marzo de 2020 que decreta el margen bruto máximo de venta de comercialización de productos de aseo, limpieza y consumo de primera necesidad



Orientación sobre trámites virtuales de procesos de quejas y denuncias en medios radiales



Decomiso de productos vencidos en Isla Colón



Verificación de carnes en comercios de la provincia



Orientación a consumidores, sobre las medidas de bioseguridad



Atendiendo verificación por denuncia de Ley 6 de 1987



Encuesta de Canasta Básica de Alimentos en comercios de la provincia

B. OFICINA REGIONAL DE COLÓN

Con el objetivo de mantener protegidos a nuestros pobladores, la Regional de Colón continúa realizando su labor de orientar y capacitar a los consumidores de la provincia.

De acuerdo a las actividades educativas de la regional podemos mencionar que el día 9 de marzo de 2020 en conmemoración al Día Internacional del Consumidor estuvimos realizando una charla en el Colegio Internacional del Caribe (CIC) a los niños de los grados de kínder y primer grado impulsando el consumo saludable.



El 8 de marzo en conmemoración al Día Internacional de la Mujer entregamos donación de una canastilla en el Instituto Nacional de la Mujer (INAMU) Regional de Colón, para que a su vez fuera entregada en el Hospital Amador Guerrero.



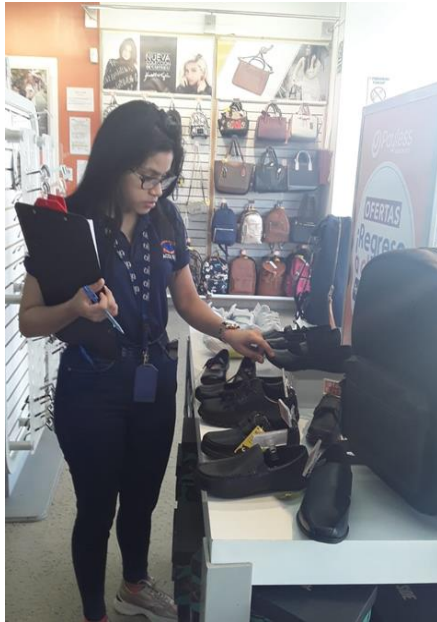
Nos sentimos con la obligación de defender y velar por el bienestar de los colonenses que a diario se quejan, por eso es importante que conozcan sus deberes y derechos como consumidores responsables al momento de adquirir un bien o servicio.



El objetivo fundamental del departamento de verificación de la oficina regional de Colón es verificar los diferentes agentes económicos que están en la Provincia con el fin de garantizar el cumplimiento de la Ley 45 de 31 de octubre 2007.

Operativo de Vuelta a Clases

Con la finalidad de verificar las ofertas y los precios con la llegada de la época escolar estuvimos realizando las verificaciones en los establecimientos comerciales, así de poder constatar el cumplimiento de las ofertas y descuentos ofrecidos de manera clara y veraz a los consumidores.



Operativo de los Decretos 114 de marzo de 2020 y Decreto 612 de mayo de 2020



El pasado 22 de mayo estuvimos realizando un operativo en conjunto con los funcionarios de MINSA, MICI y unidades de la Policía Nacional en la Costa Arriba de Colón en el distrito de Portobelo.



Desde el inicio de la pandemia producida por el COVID-19 la Regional de Colón se ha mantenido verificando los artículos de aseo personal, limpieza y de consumo que son de primera necesidad y que cumplan con el 23% de ganancia del margen bruto. Se reportaron algunas anomalías como no contar con la facturas de compra del producto, productos sin precios a la vista, margen superior al establecido según lo que establece el decreto entre otras.

Se levantaron un total de 19 boletas por un monto de TREINTA MIL BALBOAS (B/. 30,000) por incumplimiento al Decreto 114 del 13 marzo modificado por 162 del 23 junio 2020.

MONITOREO DE COMBUSTIBE

La Regional de Colón cada 15 días realiza la encuesta de combustible en 28 estaciones a fin de verificar el cumplimiento de los precios tope los cuales disminuyen de acuerdo a su especificación, la verificación se da a tempranas horas del día.

Durante un monitoreo de combustible se pudo observar que un agente económico no mantenía los precios correctos en el tablero de precios de los cilindros de combustible por lo cual se levantó una acta.



C. OFICINA REGIONAL DE COCLÉ

La oficina regional de Coclé, ha desarrollado múltiples actividades en beneficio de los Consumidores Coclesanos, con el objetivo de que conozcan sus deberes y derechos.

En este sentido el Departamento de Educación ha desarrollado jornadas educativas, charlas y participación en medios de comunicación; todas con la finalidad de informar, orientar y promocionar los servicios que ofrece nuestra institución a los consumidores.

En este periodo el Departamento de Verificación de Coclé; intensificó sus esfuerzos al realizar verificaciones:

- Decreto Ejecutivo No. 114 de 13 de marzo de 2020. Que decreta el margen bruto máximo de venta en artículos de aseo personal, limpieza, y consumo que sean de primera necesidad.
- Decreto Ejecutivo No. 612 de 8 de mayo de 2020. Que autoriza la distribución, venta y consumo de bebidas alcohólicas en todo el territorio nacional bajo parámetros y restricciones.
- Verificaciones de Control de Precios - Decreto Ejecutivo No. 165 de 2014 y sus modificaciones, que establece los precios máximo de venta al por menor de 14 productos de la Canasta Básica Familiar de Alimentos.
- De igual forma se realizaron verificaciones de Ley 45 y otras disposiciones legales que nos permite la ley.

El Equipo de metrología legal de la Provincia de Coclé ha desarrollado diversos operativos en diferentes rubros, entre los que podemos destacar los siguientes:

- Verificaciones de scanner.
- Verificación de monitoreo de grasas.
- Verificaciones Ley No. 113 de 18 de noviembre de 2019 – (Que establece el uso obligatorio de letreros que identifiquen la procedencia del producto alimenticio).
- Verificaciones especiales de fecha de cosecha y país de origen de la cebolla
- Verificaciones de trazabilidad o rastreabilidad de carnes importadas empacadas.
- Verificaciones de pesas y balanzas.



Verificación de balanzas de alto alcance en ingenios de la Provincia de Coclé



Verificación de balanzas de alto alcance en molinos de arroz de la provincia de Coclé



Verificación de balanzas en mercado de mariscos de Río Hato

Todas estas actividades las realizamos con el objetivo de garantizar a los consumidores que los instrumentos de medición que intervienen en una transacción comercial o de consumo están sometidos a verificación periódica por los agentes económicos. Con las verificaciones damos certeza a los consumidores de que se paga por lo que realmente se recibe al hacer una compra. (Precio-cantidad-calidad).

En las verificaciones de balanzas y pesas se verifica el estado físico y la calibración de las balanzas utilizadas en el proceso de pesaje los cuales determinaran si las mismas cumplen con lo establecido en los reglamentos técnicos de balanza.

Las verificaciones de oficio y programadas de las balanzas, benefician al consumidor, ya que, se obliga a los propietarios de estos instrumentos a mantenerlos en buen estado y debidamente calibrados. De forma que el consumidor tenga la confianza de seguir adquiriendo los productos por peso en este tipo de establecimiento comercial.

Hemos sido afectados por la pandemia del COVID-19 a nivel mundial, en este periodo se han redoblado esfuerzos en la atención y orientación, mediante la utilización de la plataforma ZOOM en la cual se le ha brindado información y se han realizado audiencias virtuales con agentes económicos y consumidores, con el objetivo de buscar un avenimiento favorable para los consumidores en sus diferentes quejas.

De igual forma nuestra regional se ha unido en los esfuerzos por garantizar a la población panameña que ha sido afectada de alguna manera por la pandemia producto del coronavirus, apoyando el Programa Nacional “Panamá Solidario”, con equipo rodante y humano.



Verificación de cumplimiento del Decreto Ejecutivo No. 165 de julio de 2014



Verificación de cumplimiento del Decreto Ejecutivo No. 114 de marzo de 2020



Inventario físico de arroz en mercados y supermercados



Verificación de agua en los tanques de reserva de combustible en surtidores y estaciones de la provincia



Verificación de etiquetado de productos sucedáneos y de imitación



Monitoreo de grasas en restaurantes



Apoyo al plan Panamá Solidario

D. OFICINA REGIONAL DE CHIRIQUÍ

Durante este periodo la Oficina Regional de Chiriquí continuó con su labor de orientar a los consumidores, a través de jornadas educativas presenciales y en medios de comunicación (radio y televisión) y módulos de atención, con el objetivo fundamental de preservar sus derechos.

Dando seguimiento al plan de gobierno en el cual “La estrella es la educación”, la oficina regional de Chiriquí desarrolló un plan de educación involucrando de manera directa a escuelas y universidades, brindando charlas educativas a estudiantes y padres de familia. Cabe resaltar la participación de ACODECO Chiriquí en los sobresalientes stands tanto en la Feria Internacional de las Flores y del Café de Boquete en el mes de enero de 2020, en donde se logró orientar un total de 2,358 consumidores y se distribuyó 1254 volantes con material informativo. Adicionalmente la oficina regional participó en otras actividades educativas de relevancia como la concurrida capacitación a consumidores en el super 99 de San Mateo en el mes de marzo.

La Oficina Regional de Chiriquí fiscalizó muy de cerca el cumplimiento de la Ley 45 mediante verificaciones de oficio, operativos especiales, denuncias, verificaciones del área de metrología, cumplimiento de la Ley No. 6 de 1987 y los Decretos Ejecutivos.

De noviembre 2019 a octubre de 2020, la oficina regional de Chiriquí, logró verificar un total de 1027 establecimientos comerciales, se han recibido 146 quejas de las cuales han sido resueltas un total de 44 a favor del consumidor por un valor de CINCUENTA Y OCHO MIL BALBOAS CON CUARENTA Y NUEVE (B/. 58,049.00).

Para el periodo 2019 – 2020 la oficina regional ha obtenido una recaudación de TREINTA MIL QUINIENTOS TREINTA Y DOS BALBOAS CON 50/100.

Precio Tope – Combustible

Continuamos desplegando importantes esfuerzos en seguir potenciando el equipo de trabajo, se realizaron operativos de combustible, en marzo arrojando como resultado dos comercios con anomalías y en septiembre se realizó otro operativo sin reportar anomalías.



Operativos de Contenido neto de tanque de gas 25 libras

Cumpliendo con la verificación del Decreto de Gabinete N° 16 de 11 de marzo de 2014 el cual regula el uso indebido del tanque de gas de 25 libras, funcionarios de la Regional de Chiriquí, realizaron operativos en el Oriente Chiricano y Boquete encontrado anomalías por el incumplimiento de dicha norma que regula el uso de cilindro de gas de 25 libras.

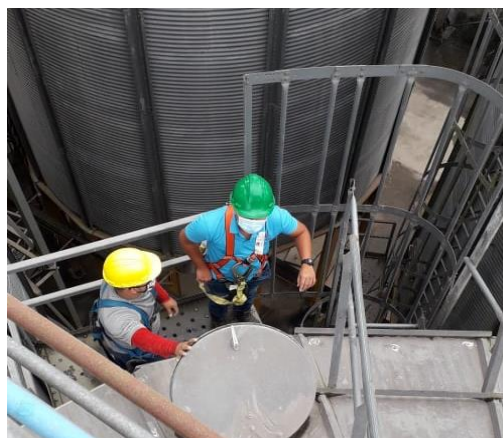
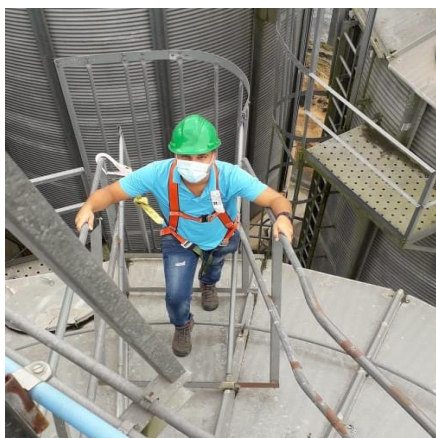


Verificamos el uso exclusivo del cilindro de gas de 25 libras para consumo doméstico residencial



Inventarios de Arroz

Participamos en seis (6) inventarios de arroz para comprobar la calidad y abastecimiento de productos en silos, molinos, supermercados y mini súper en la Provincia de Chiriquí.



E. OFICINA REGIONAL DE DARIÉN

La Oficina Regional del Darién realizó en el mes de febrero 2020 un operativo en donde se retiraron más de dos mil productos vencidos y se brindó orientación a los consumidores en relación a la Ley 45 y a la Ley 1 de febrero de 2018 que promueve el uso de bolsas reutilizables. El mismo se llevó a cabo desde el Corregimiento de Agua Fría hasta el área de Yaviza.

En el mes de Junio participamos en una verificación solicitada por parte de la Gobernación de la Provincia en los locales ubicados en la comunidad de La Peñita, esta fue en conjunto con el Ministerio de Comercio, dando respuesta a los migrantes que se encuentran en albergues en la comunidad, para asegurar que los productos de la canasta básica y de primera necesidad mantengan los precios a la vista. Se realiza todos los meses la encuesta de canasta básica completa.



Verificación en comercio del área



Retiro de productos vencidos de los comercio:



Operativo de verificación de Ley No. 45 de 2007



Reunión con Migrantes en La Peñita



Monitoreo de precios de productos de Canasta Básica

F. OFICINA REGIONAL DE HERRERA

Desde noviembre de 2019 a la fecha, los funcionarios de la oficina regional de Herrera han participado en diferentes operativos, tales como el de Black Friday, operativo de navidad y operativo “De vuelta a clases”, en donde se verificó que los establecimientos comerciales de la provincia cumpliesen con las normas establecidas en cuanto a veracidad de la publicidad.



Operativo de vuelta a clases 2020



Operativo de navidad 2019

Un año más la Regional de Herrera contó con su stand en la feria San Sebastián de Ocú, en donde se ofreció a los visitantes, información relevante sobre aspectos de la Ley 45 que implican la Protección al Consumidor; además se atendió directamente a consumidores que presentaron quejas o denuncias; y los niños pudieron conocer sus derechos y deberes como futuros consumidores en el Rincón de Vigilín.



Stand de ACODECO en Feria de San Sebastián de Ocú

Una de las principales funciones de nuestra institución es la de educar tanto a la población, como a los agentes económicos en cuanto a temas de consumo que se enmarcan en la Ley 45 de 2007, Ley 6 de 1987 y ley 134 de 2013; es por ello que la Oficina Regional de Herrera realizó charlas educativas sobre deberes y derechos de los consumidores, capacitaciones sobre garantía, deberes del proveedor, beneficios de los jubilados, pensionados, personas de la tercera edad y personas con discapacidad dirigidos a los colaboradores de algunos establecimientos comerciales, instituciones y a los consumidores de la provincia de Herrera. También los funcionarios de este departamento participaron en programas radiales de las principales emisoras de la ciudad de Chitré, ya que, este es un medio que facilita la divulgación de información de nuestra institución a un mayor número de personas. Otra herramienta educativa utilizada son los volantes sobre temas de interés para los consumidores como los que se efectuaron a nivel de las principales avenidas comerciales de Chitré.



Participación en los principales medios radiales de la provincia

Se realizan diariamente verificaciones a los diferentes establecimientos comerciales de la provincia, a fin de velar que se cumpla con lo dispuesto en la ley 45 de 2007 en cuanto a fecha de vencimiento de productos, precios a la vista, productos deteriorados, la ley 6 que otorga beneficios a los jubilados, pensionados y personas de la tercera edad, ley 134 que otorga beneficios a las personas con discapacidad,

los Decretos Ejecutivos 165 sobre control de precios de alimentos, 114 que regula los productos de bioseguridad y 612 sobre la venta de licor durante la pandemia de Covid-19.

Como institución que protege a los consumidores debemos fiscalizar que los negocios del sector primario de producción de nuestro país no se vean afectados por malas prácticas y de esta forma le pueda llegar al consumidor final los productos de consumo más económicos. Es por ello, que durante la pandemia COVID-2019, el equipo de metrología realizó la verificación de las balanzas en los Mataderos de SERVICARNES en Los Canelos de Divisa, Herrera y Chiriquí, Carnes de Coclé en Santo Domingo de Las Tablas y el IMA en Penonomé. En los cuatro establecimientos se verificaron un total de 10 balanzas, de las cuales seis resultaron sin anomalías y 4 con anomalías.



Verificación de balanzas en mataderos de la provincia de Herrera

G. OFICINA REGIONAL DE LOS SANTOS

La Oficina Regional de Los Santos sigue desarrollando actividades en beneficio de los consumidores. Por tal razón nuestra presencia se ve reflejada en diferentes áreas con el fin de orientar, asesorar y entregar información a consumidores de todas las edades. Para ello visitamos comunidades distantes con la Unidad Móvil de Capacitación (UMC). Entre los lugares visitados está la comunidad de La Palma en donde brindamos charlas a consumidores jubilados, pensionados y de la tercera edad, también estuvimos en El Pedregoso, Purio de Pedasí y Guararé Arriba, entre otras.

Llevar información sobre temas de consumo es de vital importancia para éstas áreas, ya que existen consumidores que desconocen cuáles son los pasos a seguir al momento de presentar una queja o de cambiar un producto. Nuestro personal se capacita constantemente con la intención de facilitar el acceso a los consumidores al momento de realizar consultas en temas y normativas de protección al consumidor.

No podemos dejar de mencionar la participación de la Regional en el Plan Panamá Solidario, en el cual hemos participado durante ésta crisis sanitaria, apoyando con entrega de alimentos en toda la Región de Los Santos.

Verificaciones

Se trabajó al 100% realizando visitas a agentes económicos para comprobar que están cumpliendo con las normas establecidas en cuanto al Decreto Ejecutivo 165 de control de precios de productos de la canasta básica de alimentos, escáner, balanzas entre otros. Varios fueron los comercios que se encontraron con faltas debido a la poca información o por encima del margen de comercialización, sin dejar de mencionar gran cantidad de productos vencidos. En cuanto al Decreto 114 de marzo de 2020, encontramos 37 establecimientos con faltas y 8 incumpliendo el Decreto 165 de 1 de julio de 2014. La regional cada mes realiza diversas encuestas para dar a conocer los precios de la canasta básica de alimentos, entre éstos están los de legumbres y frutas, carnes y mariscos beneficiando así a todos los consumidores, sin dejar de mencionar los monitoreos de combustible realizado cada 15 días para informar sobre los nuevos precios de los combustibles en el distrito de Las Tablas.

El grupo de metrología también estuvo cumpliendo con diferentes verificaciones, como revisión de balanzas de alto alcance en mataderos y molinos.

La población total beneficiada directamente de las capacitaciones y jornadas educativas en la Provincia de Los Santos ha sido de 352 personas.



Verificación de balanzas en el distrito de Pedasí



Verificación de combustible en Las Tablas



Verificación de Decretos 114 y 612



Verificación de agentes económicos en Las Tablas

Capacitaciones y Jornadas Educativas

Realizamos 43 jornadas educativas y capacitaciones en los colegios, centros de salud y ferias institucionales entregando material educativo y promocional. En éstas actividades se realizó volanteo y se informó sobre temas de interés como la Ley 1 de 2018, Ley 6 de 1987 y Ley 134 de 2013, además de asesorar sobre el Decreto Ejecutivo 165 de 1 de julio de 2014 que establece temporalmente los precios máximos de venta al por menos de algunos productos de la canasta básica.

Adicional a los programas de capacitación, orientamos a los consumidores con información actualizada a través de programas radiales de los cuales se realizaron 38 en Ondas del Canajagua, Radio Mensabé, Radio Tropikal, Radio Tipikal y Radio Única.

La distribución de material educativo en la provincia Santeña fue amplia, se repartieron 3055 panfletos que fueron entregados en jornadas educativas, capacitaciones, ferias, volanteos y orientaciones a nivel provincial.



Capacitación en unidad móvil en Guararé



Jornada de capacitación en El Pedregoso

H. OFICINA REGIONAL DE VERAGUAS

La Oficina Regional de Veraguas, continúa promoviendo la educación y orientación a los consumidores, realizando capacitaciones y jornadas educativas en la provincia, dirigiendo sus actividades a empoderar a los consumidores a través de verificaciones a los agentes económicos.

Hemos participado en los inventarios de arroz en conjunto con el MIDA y desde los módulos de orientación dispuestos en los malls durante los operativos especiales como los de Navidad, Black Friday, Día de la Madre, De Vuelta a Clases y otras fechas que generan un importante auge comercial en la provincia.

Durante la temporada de movilidad restringida se lograron 12 conciliaciones presenciales a distancia por el orden de los CUATRO MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y UN BALBOAS (B/.4,351.00) y en lo que va del año se ha recaudado OCHENTA Y SEIS MIL CIENTO SETENTA Y DOS BALBOAS CON 25/100 (B/.86,172.25).

La participación de nuestro recurso humano en el Plan Panamá Solidario ha sido permanente durante toda la época de pandemia en este periodo, nos hemos trasladado por los distintos corregimientos de la provincia para hacer llegar la ayuda a las personas más necesitadas.

De marzo a octubre hemos distribuido 2100 bonos en Santiago cabecera y se ha prestado el apoyo en la distribución de bolsas de comida en el Distrito de Ponuga, para lo que hemos dispuesto un total de cuatro funcionarios y un vehículo con los cuales participamos cada fin de semana.



Veracidad de la Publicidad en operativo Black Friday



Veracidad de la Publicidad Módulo de Atención en Santiago Mall



Verificación de Ley 45



Verificación de estaciones de combustible en Santiago



Participación radial en el programa Tu Voz al Aire



Charla de Ley No. 6 de 1987 en la Casa del Jubilado



Charla de Ley No. 6 de 1987 y Ley No. 134 de 2013 en Mariato

Capacitaciones a Agentes Económicos sobre Obligaciones del Proveedor, Garantía, Publicidad y Ley No. 1 de enero de 2018:



Charla de veracidad de la Publicidad



Operativo de Verificación de grasas

Programas Radiales



Programa radial El Buen Plato Periodístico



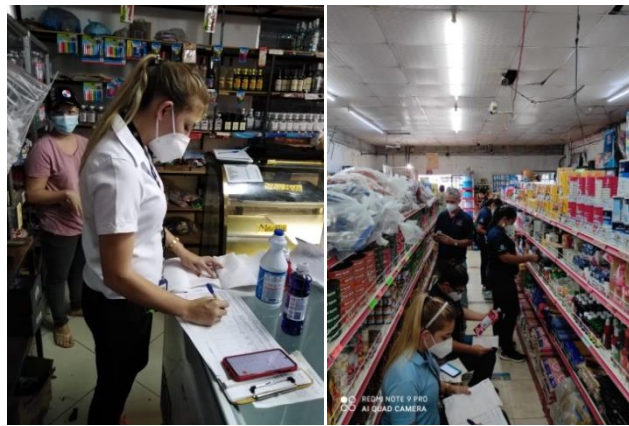
Programa radial Tu Voz al Aire



Solidaridad en tiempo de cuarentena por pandemia de COVID19



Verificación de precios de la cebolla



Verificación de productos de aseo Decreto Ejecutivo No. 114 de marzo de 2020



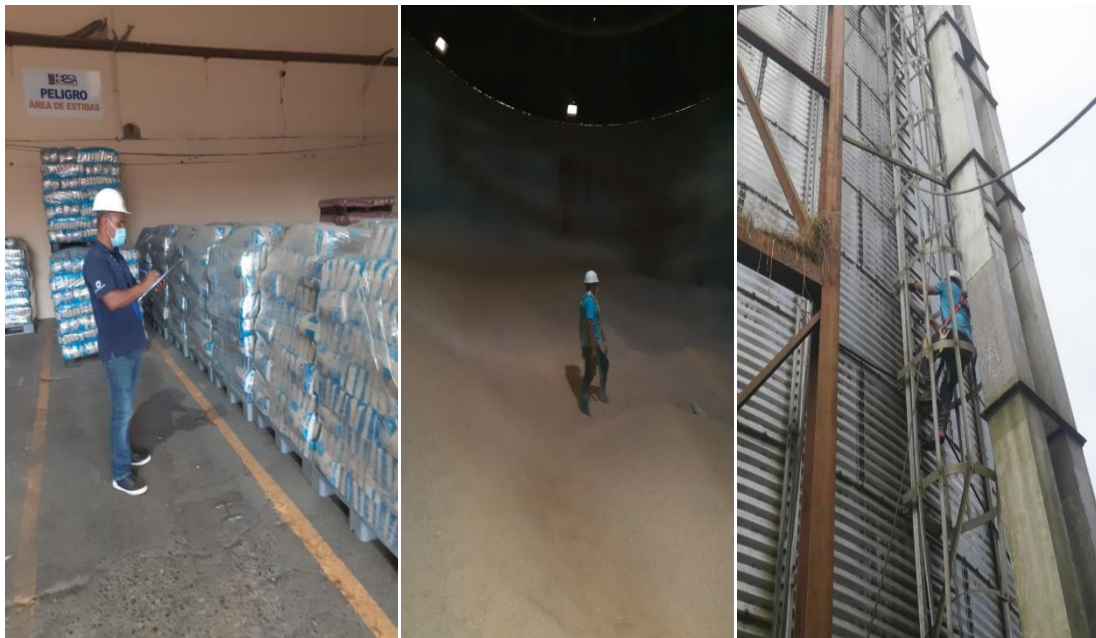
Reunión para la ejecución del Decreto Ejecutivo 156 de 2020. (Venta controlada de licor), con las autoridades de MINSA, Cuerpo de Bomberos, Policía Nacional y ACODECO



Verificación de productos dentro del Control de Precios en el Mercado Público de Santiago



Verificación de pesas en los molinos de arroz en la provincia de Veraguas



Inventario de arroz en molinos en la provincia de Veraguas



Apoyo al Plan Panamá Solidario

I. OFICINA REGIONAL DE PANAMÁ ESTE

En este periodo hemos participado en diferentes actividades como el inventario de arroz, operativo de TV con la Ley DVB-T, y actividades institucionales como el Black Weekend en los centros comerciales La Doña, La Siesta, Mega Mall y Centro Comercial Las Américas donde se contactaron 47 agentes económicos que cumplieron con las ofertas anunciadas.

Se brinda educación tanto a consumidores como a los agentes económicos en los módulos en el área de El Machetazo 24 de Diciembre, Súper Xtra en Monterrico con temas relacionados con la Ley 6 del 16 de junio de 1987 y sus modificaciones, Ley 134 del 31 de octubre de 2014, así como la Ley 1 del 19 de enero de 2018 que promueve el uso de bolsas reutilizables.

Se dictaron charlas sobre la Ley 6 del 16 de junio de 1987 y sus modificaciones, Ley 1 del 19 de enero de 2018 que incentiva el uso de las bolsas reutilizables y el consumo saludable, Ley 6 del 16 de junio de 1987 y sus modificaciones, Deberes y Derechos de los Consumidores en el Hospital Irma Lourdes Tzanetatos, la Casa del Jubilado de Mañanitas y el Centro Educativo Nuevo Tocumen. Apoyamos al MITRADEL en la feria de empleo en conjunto con la Junta Comunal de la 24 de Diciembre en donde se distribuyó material educativo.

También hemos establecido un plan de visitas mensual por corregimiento para mantener contacto con consumidores y agentes económicos en áreas como:

Tocumen: 50 establecimientos y 5 Centros Comerciales (Plaza La Doña, Las Américas, Nuevo Belén y El Machetazo).

24 de Diciembre: 70 establecimientos (Abarroterías y mini súper) y 2 Centros Comerciales (Megamall y Plaza Nuevo Tocumen)

Pacora: 40 establecimientos (Abarroterías y mini súper) y 2 Plazas Comerciales (Plaza Xtra y Plaza Mr. Precio).

Chepo: 60 establecimientos (Abarroterías y mini súper) y 4 Plazas Comerciales (Plaza Xtra, 4 altos y 8 en Tortí).

Por otro lado hemos tenido la oportunidad de participar como mediadores en denuncias contra colegios del área, así como también se ha atendido denuncias de empresas inmobiliarias en el área de Mirador del Bosque.

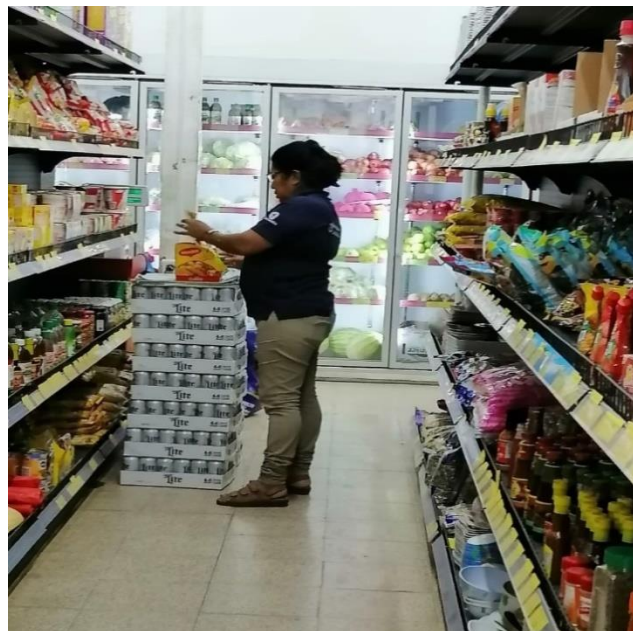
En el mes de Diciembre se participó en el Operativo de Navidad, en el cual también se brindaron charlas en el Centro de Salud de Cerro Azul, en el Hospital Irma Lourdes Tzanetatos, MINSA Capsi Los Nogales y en el mes de febrero en la Feria de la Mesa de San Martín.

Es importante señalar que desde el mes de marzo fecha en que se decretó la emergencia nacional producto del nuevo Covid 19, hemos enfocado nuestro esfuerzo en la verificación del Decreto 114 modificado por el Decreto No. 152 sobre los insumos de aseo y mascarillas en Control de Precio, verificaciones del Decreto 612 de bebidas alcohólicas y el Decreto 165; en ese sentido cuidando la salud integral de los funcionarios de la regional.

Logros Especiales:

Hemos tenido un acercamiento con los representantes de los corregimientos de Tocúmen, Mañanitas, 24 de Diciembre, Pacora y Las Garzas; también con el Alcalde y la Vice Alcaldesa del Distrito de Chepo desarrollando reuniones con los agentes económicos y orientación a los consumidores. Igualmente participamos en charlas de motivación con la Policía Nacional del área de Pacora, enfocadas en la protección del consumidor y los agentes económicos del área; así como también la hemos estado presentes en la entrega de obsequios a los niños del área del Corregimiento de Tocúmen.

La regional ha apoyado las actividades del Plan Panamá Solidario desde su inicio y el Plan de Trazabilidad Comunitaria COVID19 desde el Corregimiento de Pedregal hasta el Distrito de Chepo, los fines de semana durante 27 semanas consecutivas.



Verificación de productos deteriorados en supermercados del área



Verificación de productos sin precio a la vista



Verificación de productos vencidos en el área de Pacora

J. OFICINA REGIONAL PANAMÁ NORTE

La Oficina Regional de Panamá Norte, tiene un potencial de crecimiento al servicio de una población del área norte, que esta en constante movimiento económico, hemos logrado satisfactoriamente cumplir con las metas de la regional y los retos que han conllevado enfrentar el estado de emergencia del país, por la pandemia del COVID-19 y que ha posicionado a ACODECO como una institución con una labor estratégica, para llevar adelante nuestra nación.

Durante los meses de noviembre y diciembre 2019, la regional realizó operativos especiales como: Operativo de Black Friday, Operativo de TDT (Panamá Norte y Los Andes Mall), Operativo de Navidad, monitoreo y encuesta de Canasta Básica, combustible, entre otros.



Operativo de Navidad 2019

En el mes de febrero, se realizó el operativo de vuelta a clases, con dando inicio al nuevo año de periodo escolar.



Operativo de Vuelta a Clases

Una vez el país entra en estado de emergencia por la pandemia del COVID-19, se inicia la verificación al cumplimiento del Decreto Ejecutivo No. 114 de 13 de marzo de 2020, que regula algunos productos de aseo personal, limpieza y consumo de primera necesidad para población panameña y la verificación del cumplimiento del Decreto Ejecutivo No. 612 del 8 de mayo de 2020, que restringe la venta de bebidas alcohólicas.



Verificación de Decreto No. 114, de 13 de marzo de 2020, modificada por el Decreto No. 162 de 23 de junio de 2020



Operativo de verificación de Decreto Ejecutivo No. 612 del 8 de mayo de 2020, que restringe la venta de bebidas alcohólicas, en conjunto con el MITRADEL, Bomberos Panamá Norte, MICI y MINSA Regional Panamá Norte

Continuamos con la verificación del Decreto Ejecutivo No. 165 del 1 de julio de 2014, modificado por el Decreto Ejecutivo No. 181 del 6 de julio de 2020 que extiende la regulación de precios de 14 productos de la canasta básica.



Verificación de Decreto Ejecutivo No. 165 del 1 de julio de 2014, modificado por el Decreto Ejecutivo No. 181 del 6 de julio de 2020

La Regional Panamá Norte, realizando su labor, continúa con las verificaciones de la Ley 45 del 31 de octubre de 2007, los monitoreos de combustible, las encuestas de canasta básica, entre otras acciones durante el año 2020, en beneficio de la población del área norte.



Encuesta de Canasta Básica



Monitoreo de Combustible

Debido al estado de emergencia y las medidas impuestas por el Gobierno Nacional, ante el Covid-19, se mantuvo una interrupción significativa de las verificaciones de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007. Retomando las acciones con las medidas de prevención y de vuelta a la nueva normalidad, la regional realizó las verificaciones correspondientes, dando como resultado que las faltas con mayor incidencia durante el año 2020, se encuentran los productos vencidos.



Verificación de la Ley 45 del 31 de octubre de 2007

K. OFICINA REGIONAL DE PANAMÁ OESTE

De noviembre de 2019 a octubre de 2020, la Regional de Panamá Oeste participó en diferentes actividades tales como el operativo Black Friday, jornadas educativas, capacitaciones, la Feria de La Chorrera, la Unidad Móvil estuvo en el Parque Libertador de La Chorrera.

Como logros especiales podemos destacar las reuniones en las que hemos servido de mediadores entre colegios privados, MEDUCA y padres de familia.

También el personal de nuestra oficina regional ha estado apoyando continuamente programas de interés social tales como: Panamá Solidario, Plan Colmena y el Plan de Trazabilidad para la detección del coronavirus.

El total de personas beneficiadas por los programas educativos es de mil quinientos cincuenta y seis (1,556). Entregándose tres mil seiscientos noventa y cinco (3,695) ejemplares de material educativo. La Regional de Panamá Oeste ha participado también en programas radiales con el fin de orientar a los consumidores de los 5 distritos, en todas estas jornadas se ha distribuido panfletos y material promocional, de igual forma tomamos las inquietudes de los consumidores para darles el seguimiento correspondiente. En enero y febrero de 2020 participamos en programas radiales cuyos temas a tratar fueron la Ley 1 de enero de 2018 (Que adopta medidas para promover el uso de bolsas reutilizables en establecimientos comerciales) y el listado de útiles escolares exentos del 7%.

Se han recibido cuatrocientas setenta y cuatro (474) denuncias por diferentes temas entre los que están, Ley 6 de 1987, productos vencidos, falta de precio a la vista, mercancía deteriorada, control de precios, entre otros. Cabe destacar que desde el mes de marzo de 2020 hasta la fecha, todas las denuncias recibidas durante la pandemia COVID-19 han sido atendidas por parte de nuestro personal de verificación.

En este mismo orden, la Regional de Panamá Oeste, brinda apoyo de Defensoría de Oficio a la Regional de Coclé, previendo presentar demandas por reclamaciones en el tema de viviendas en esta provincia.

Hemos participado en el programa Panamá Solidario, plan de emergencia y asistencia social creado por el gobierno nacional y que beneficia a los panameños más vulnerables, afectados por la pandemia COVID-19.

Desde el mes de junio, la Oficina Regional de Panamá Oeste ha estado comprometida en apoyar y reducir la tasa de contagio en la provincia trabajando conjuntamente con el Ministerio de Salud, Policía Nacional y demás instituciones involucradas; realizando esta ardua tarea a pesar de las inclemencias del tiempo, incluso fines de semana sin descanso, con un equipo unificado que va de la mano llevando alimentación a todos los casos positivos detectados mediante el Equipo de Respuesta Rápida del MINSA.

Durante este periodo se presentó la propuesta de Plan Colmena en Panamá Oeste, en donde aportamos un vehículo y personal de apoyo, para así tener un acercamiento más directo con el consumidor de difícil acceso.

En cuanto a los trámites de los procesos legales, en estos momentos la institución está trabajando con la tramitación por medios electrónicos, de los procesos de Investigación al Consumidor y Decisión de Quejas (Vehículos y AER), lo que permite realizar los diferentes trámites legales como la presentación de quejas, realización de audiencias, notificación, presentación de escritos de forma virtual, disminuyendo el contacto físico y por tanto las posibilidades de contagio, salvaguardando la salud de consumidores, agentes económicos y funcionarios de nuestra Regional.



Feria de la Chorrera



Orientación al Consumidor



Verificación de Margen de Comercialización



Entrevista a televisora



Operativo Black Friday



Verificación de Combustible



Verificación de Decreto 114 (Margen de Comercialización de Productos de Aseo)



Capacitación al personal de verificación



Participación de la Oficina Regional en el Programa Panamá Solidario



Libre Competencia

IV. DIRECCIÓN NACIONAL DE LIBRE COMPETENCIA (DNLC)

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

1. INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS POR POSIBLES PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS

- **Práctica Monopolística Relativa contra Costa del Este Infrastructure, Inc.**



La investigación administrativa inició por denuncia presentada por la empresa INTERFAST PANAMÁ, concesionario de servicio de telecomunicación, en contra de Costa del Este Infrastructure, Inc. (CEI), por la presunta comisión de práctica monopolística relativa, contenida 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-028-17 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 CEI, Inmobiliaria Plaza del Este e Ideal Living Corp., 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 que la documentación que consta en el expediente no evidencia acciones por parte de los agentes económicos investigados, en la dirección de impedir o restringir el acceso a los P.H. Plaza del Este y P.H. Originario Residencial Santa María a la empresa INTERFAST, sino todo lo contrario; una negativa de INTERFAST de suscribir acuerdo comercial para el acceso a los ductos de dichos P.H., si tiene que pagar por el acceso. La DNLC mediante Resolución No. DNLC-MAC-020-19 de 19 de diciembre de 2019 ordenó el cierre y el archivo del expediente administrativo.

- **Práctica Monopolística Relativa contra Cable Onda, S.A.**



La investigación administrativa inició por denuncia presentada por la empresa INTERFAST PANAMÁ, concesionario de servicio de telecomunicación, en contra de Cable Onda, S.A. (CO), por la presunta comisión de prácticas monopolísticas relativas, contenida 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-016-17 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 CO, Comercial Center Developers, Inc. y Roble International Corporation, S.A., 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 que la documentación que consta en el expediente no evidencia acciones por parte de los agentes económicos investigados, en la dirección de rehusarse a proporcionar bienes o servicios disponibles y normalmente disponibles a terceros, impedir o restringir el acceso a los P.H. Multiplaza Pacific, a la empresa INTERFAST, sino todo lo contrario; una negativa de INTERFAST de pagar por el acceso a los ductos de dicho P.H. La DNLC mediante Resolución No. DNLC-MAC-001-2020 de 31 de enero de 2020 ordenó el cierre y el archivo del expediente administrativo.

- **Práctica Monopolística Relativa contra Gas Natural Fenosa y UFINET Panamá, S.A.**



La DNLC recibió denuncia de la empresa INTERFAST PANAMÁ, concesionario de servicio de telecomunicación, contra Gas Natural Fenosa (FENOSA) y UFINET Panamá, S.A. (UFINET), por la presunta comisión de prácticas monopolísticas relativa, contenida 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 informe preliminar concluyó que la ACODECO no es competente para decidir sobre el cumplimiento o no de la Resolución AN No. 3381-Telco Panamá de 24 de marzo de 2010 “Por medio de la cual se dictan medidas para el ordenamiento del cableado de telecomunicaciones y de televisión pagada soportado en postes de tendidos aéreos y otras estructuras en el territorio nacional”, dado su carácter estrictamente regulatorio.

- **Práctica Monopolística Relativa contra Azucarera Nacional, S.A.**



La DNLC recibió denuncia anónima con el aporte de una factura contra Azucarera Nacional, S.A., sobre la venta de azúcar por la presunta comisión de práctica monopolística relativa.

Con el objeto de obtener mayor información sobre este mercado, en cumplimiento de la Ley 45 de 2007, numeral 2 del artículo 98, se procedió a solicitar información a los agentes económicos Azucarera Nacional, S.A., Central Azucarero de Alanje, S.A., Central Azucarero La Victoria, S.A. y Compañía Azucarera La Estrella, S.A.

En base a la documentación aportada y el análisis preliminar de la denuncia presentada, la DNLC concluyó que el agente económico investigado, no posee poder sustancial en el mercado pertinente, no se identifica que tenga la capacidad de fijar precios en forma unilateral o restringir el abasto del azúcar turbinado en el mercado, sin que los competidores puedan efectiva o potencialmente contrarrestar dicha capacidad. No se identifica que el agente económico investigado pueda establecer racionalmente algún tipo de barreras o alterar la oferta de otros competidores.

Por lo anterior, la DNLC recomendó mediante informe preliminar la no apertura de una investigación formal por la ausencia de elementos que sustenten de una manera racional y jurídica que el agente económico investigado esté realizando acciones contrarias a las normas de competencia vigentes y el archivo del expediente administrativo.

- **Práctica Monopolística absoluta en la venta al por menor de combustibles en la ciudad de Macaracas en la provincia de Los Santos.**



La ACODECO tuvo conocimiento sobre indicios de fijación de precios de combustible (gasolina de 95 octanos, gasolina de 91 octanos y diésel) por parte de las estaciones de combustibles ubicadas en la ciudad de Macaracas, provincia de Los Santos, en este sentido, la DNLC inició una investigación preliminar, donde se realizaron las siguientes gestiones: recopilación de monitoreo de precios de los combustibles (gasolina de 95 octanos, gasolina de 91 octanos y diésel), recopilación mediante la plataforma “PANAMA EMPRENDE” de permisos de operación expedidos por el Ministerio de Comercio e Industrias de 3 empresas minoristas expendedoras de combustibles (gasolina de 95 octanos, gasolina de 91 octanos y diésel) y se obtuvo, además las resoluciones de la Secretaría de Energía que establecen los precios de paridad para las fechas pertinentes.

En el transcurso de la fase preliminar de la investigación, no se identificaron elementos que lleven a concluir que los precios más elevados en las estaciones monitoreadas sean el resultado de una conducta anticompetitiva.

Las estaciones se encuentran en lugares apartados, lo cual implica mayores costos de transporte que inciden en el precio final, por lo que se ordenó mediante informe el cierre de la investigación administrativa y el archivo del expediente.

- **Práctica Monopolística relativa en el servicio de telefonía por parte de Cable And Wireless Panamá, S.A.**



Cable & Wireless Panamá

La ACODECO, recibe por parte de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (en adelante ASEP), copia del expediente de la denuncia interpuesta por la empresa INTERFAST PANAMÁ, S.A., (en adelante Interfast), en contra de la operadora CABLE AND WIRELESS PANAMÁ, S.A., (en adelante CWP), por supuestas prácticas anticompetitivas, así como subsidio cruzado.

La ASEP remitió copia de la resolución AN No. 11568-CS de 23 de agosto de 2017, mediante la cual la Autoridad reguladora resolvió inhibirse de conocer y tramitar la denuncia por falta de competencia.

Luego del análisis jurídico y económico del caso se concluye que en el mercado pertinente objeto de análisis, CWP no puede afectar las condiciones de competencia en este mercado, sin que pueda ser contrarrestado por los otros concesionarios que participan en este mercado, y por lo tanto, no ostenta poder sustancial en el mercado pertinente.

En las prácticas denunciadas no se cumple, al menos uno de los requisitos necesarios para que se configure una práctica monopolística relativa, por lo tanto, las mismas no pueden ser demandadas ante los tribunales. Por lo tanto, se ordenó mediante informe el cierre de la investigación administrativa y el archivo del expediente.

- **Prácticas Monopolísticas absoluta y relativa en el servicio de telefonía por parte de Telefónica Móviles Panamá, S.A.**



La ACODECO, recibe por parte de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (en adelante ASEP), copia del expediente de la denuncia interpuesta por la empresa INTERFAST PANAMÁ, S.A., (en adelante Interfast), en contra de la operadora TELEFÓNICA MÓVILES PANAMÁ, S.A., (en adelante TEMP), por supuestas prácticas anticompetitivas, así como subsidio cruzado.

La ASEP remitió copia de la resolución AN No. 11568-CS de 23 de agosto de 2017, mediante la cual la Autoridad reguladora resolvió inhibirse de conocer y tramitar la denuncia por falta de competencia.

Luego del análisis jurídico y económico del caso se concluye que de acuerdo a la regulación vigente, la ACODECO es competente para investigar las prácticas denunciadas. Las prácticas denunciadas encuadran para efectos de análisis, en lo que la Ley 45 define como prácticas monopolísticas relativas y absolutas. Las prácticas denunciadas no reúnen los requisitos necesarios que establece la Ley 45 para que puedan ser demandadas ante los juzgados especializados de comercio. Por lo tanto, se ordenó mediante informe, el cierre de la investigación administrativa y el archivo del expediente.

- **Prácticas Monopolísticas absolutas y relativas contra CEMENTO BAYANO, S.A., ARGOS PANAMÁ, S.A., y CEMENTO INTEROCEÁNICO, S.A., en la producción y comercialización de cemento y concreto en Panamá.**

La DNLC inició una investigación de oficio, en relación a la posible existencia de la comisión de prácticas monopolísticas absolutas expresadas en los numerales 1, 2 y 3 del artículo 13, y la comisión de prácticas monopolísticas relativas expresadas en los numerales 7 y 9 del artículo 16, todos de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 (en adelante Ley 45).



La DNLC mediante Resolución N° DNLC-HCE-029-18 de 17 de agosto de 2018, ordenó la ampliación de la investigación administrativa iniciada mediante la Resolución N° DNLC-HCE-005-18 de 15 de febrero de 2018 y mediante Auto N° 992 de 11 de septiembre de 2018, emitido por el Juzgado Octavo de Circuito, Ramo Civil, del Primer Circuito Judicial de la Provincia de Panamá, se autorizó a ACODECO para realizar nuevas diligencias probatorias dentro del curso de la investigación administrativa abierta por supuestas prácticas monopolísticas absolutas y relativas.

En base al análisis jurídico y económico del caso, se concluye que los agentes económicos denunciados no han incurrido en una práctica monopolística absoluta, consistente en un acuerdo, y/o coordinación del precio de venta de cemento; la existencia de un acuerdo para dividirse el mercado de cemento o de una restricción de la producción, y en cuanto a la práctica monopolística relativa, se concluye que no se cumplen los requisitos legales necesarios para sustentar que los investigados hayan realizado una práctica predatoria en su actividad económica de producción y comercialización de concreto premezclado, ni la existencia de subsidios cruzados desde la actividad de producción y comercialización de cemento. Mediante Resolución N° DNLC-MAC-012-2020 de 8 de octubre de 2020, se ordenó el cierre de la investigación administrativa y el archivo del expediente.

B. SANCIONES ADMINISTRATIVAS POR LA COMISIÓN DE PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS

Actualmente se mantienen en trámite los expedientes sancionatorios contra: un grupo de lavamáticos y lavanderías del área de San Antonio y Cerro Viento por la comisión de práctica monopolística absoluta en la fijación de precios por los servicios de planchado de camisas y pantalones.

Sancionatorio contra la Unión Nacional de Corredores de Aduanas de Panamá (UNCAP) y otros; por la comisión de práctica monopolística absoluta en la fijación del precio mínimo de servicios de corretaje de aduana en la República de Panamá.

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**

Mediante el Auto No. 290-2020 de 5 de junio de 2020 el Juzgado Noveno de Circuito Civil, a solicitud de ACODECO y las empresas azucareras, se suspende el proceso toda vez que se realizan los trámites establecidos por la ley para la realización de una nueva transacción judicial.

A través de la nota PGN-FSL-164-2020 de 12 de octubre de 2020, el Procurador General de la Nación emitió concepto favorable a las transacciones al considerar que la iniciativa presentada no lesiona los intereses del Estado.

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



Se mantiene este proceso judicial pendiente de resolver el Amparo de Garantías Constitucionales interpuesto por los apoderados de las empresas demandadas a saber: INDUSTRIAS LÁCTEAS, S.A., GLOBAL PRODUCTS AND LOGISTIC SERVICES, INC., SOCIEDAD DE ALIMENTOS DE PRIMERA, S.A. Y PRODUCTOS NEVADA S. DE R.L. ACODECO interpuso este proceso por la comisión de 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”

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



Este proceso aún se mantiene a la espera de la sentencia de fondo por parte del Juzgado Octavo de Circuito Civil del Primer Circuito Judicial de Panamá.

Este proceso consiste en la posible práctica monopolística absoluta 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)**

El proceso se encuentra en la etapa de práctica de pruebas por parte del Juzgado Octavo de Circuito Civil del Primer Circuito Judicial de Panamá.

ACODECO interpuso este proceso contra 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”

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

Mediante el Auto No. 445 de 14 de julio de 2020 el Juzgado Octavo de Circuito Civil decreta la suspensión del proceso que mantiene ACODECO contra los agentes económicos TELEVISORA NACIONAL, S.A., TELECOMUNICACIONES NACIONALES, S.A., CORPORACIÓN MEDCOM PANAMÁ, S.A. por la posible comisión de prácticas monopolísticas absolutas y relativas, toda que se realizan negociaciones de transacciones judiciales.

- **Demanda Contencioso-Administrativa de Nulidad en contra de un acto administrativo proferido por la ASEP**



La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), presentó en abril de 2019, demanda contencioso-administrativa de nulidad, solicitando se declare nulos, por ilegales, las disposiciones (numerales 15, 16 y 17 del acápite C del Anexo A) relacionadas con el “Procedimiento para devolver al estado, los recursos escasos administrados por la ASEP, conforme a lo establecido en la Ley 36 de 5 de junio de 2018, que forma parte integrante de la Resolución No. AN No. 13200-Telco de 20 de marzo de 2019.

La acción contencioso administrativa de nulidad tiene por objeto, atacar la facultad de la ASEP para distribuir el espectro radioeléctrico (considerado un recurso escaso asignado y autorizado para ser explotado en la operación de los servicios de telecomunicaciones móviles), bajo la consideración de que la distribución del espectro radioeléctrico que se haga entre los operadores del servicio de telecomunicaciones móviles, debe ser una potestad de la ACODECO, quien debe decidir finalmente cómo se distribuye y reasigna este recurso (como resultado de los procesos de verificación de concentraciones económicas), garantizando que no se produzcan en el mercado de las telecomunicaciones, distorsiones de las condiciones de libre competencia y libre concurrencia.

ACODECO ha solicitado la declaración de sustracción de materia toda vez que la ASEP ha realizado cambios a la resolución que fue amparada.

Actualmente, el proceso se encuentra en la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, en espera del fallo de fondo.

D. CONCENTRACIONES ECONÓMICAS

- **Concentración Económica entre CABLE ONDA, S.A. y TELEFÓNICA MÓVILES PANAMÁ, S.A.**



En el sector de las telecomunicaciones, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), tuvo conocimiento de la operación de concentración económica entre CABLE ONDA, S.A. y TELEFÓNICA MÓVILES PANAMÁ, S.A., sometida voluntariamente al proceso de verificación previa de la ACODECO el día 15 de mayo de 2019, siguiendo lo establecido en el artículo 23 de la Ley 45 de 2007.

El análisis de la operación de concentración económica consistió medularmente, en definir los mercados relevantes existentes (en su dimensión producto y dimensión geográfica), analizar la participación de mercado de las empresas que participan en cada mercado relevante, los índices de concentración, las barreras a la entrada, las cláusulas de no competencia, las condiciones de rivalidad, así como los beneficios y eficiencias que pudiera genera la operación de concentración económica de ser el caso, entre otros.

Mediante Resolución DNLC-MAC-016-19 de 22 de agosto de 2019, se concluyó que la operación de concentración económica ensayada no tenía un objeto o efecto anticompetitivo o prohibido por la Ley 45 de 2007, por lo que se otorgó concepto favorable.

- **Concentración Económica entre BAC -MULTIBANK**



El día 22 de enero de 2020, los agentes económicos LEASING BOGOTÁ, S.A., PANAMÁ (BAC) y MULTIFINANCIAL GROUP, INC. (MULTIBANK), a través de sus apoderados legales, presentaron ante la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), formal solicitud de verificación previa de la concentración económica, a fin de que se emitiera concepto favorable respecto a la operación de concentración económica ensayada, consistente en el traspaso de la mayoría de las acciones emitidas y en circulación de MULTIFINANCIAL GROUP, INC. a LEASING BOGOTÁ, S.A., PANAMÁ, con lo que BAC adquiere el control de MULTIBANK.

Del análisis de la operación de concentración económica, se pudo verificar que el sector bancario se ha mantenido como un sector bastante regulado y transparente (tomando en cuenta que toda la información financiera y operativa de los bancos se encuentra en la página web de la Superintendencia de Bancos), siendo, además, un sector atomizado, donde existe una abierta rivalidad entre los agentes económicos que compiten en el sector y donde no existen reales barreras a la entrada ni éstas son generadas con la operación de concentración económica.

Mediante Resolución DNLC-007-2020 de 18 de marzo de 2020, se concluyó que la operación incurría en las situaciones ni generaba los efectos previstos en el artículo 27 de la Ley 45 de 2007, por lo que se otorgó concepto favorable.

- **Concentración Económica entre Fertilizantes de Centroamérica (Panamá), S.A. (FERTICA), y Abonos del Pacífico, S.A. (ABOPAC).**



Mediante memorial presentado el día 18 de febrero de 2020, la firma forense ANZOLA ROBLES & ASOCIADOS, actuando en nombre y representación de la empresa ABOPAC, notificó y sometió a verificación previa, para obtener el concepto favorable de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), sobre la concentración económica mediante la cual ABOPAC, adquirirá la mayoría de los activos de FERTICA y asumirá la mayoría de sus pasivos.

Mediante resolución administrativa No. DNLC-MAC-006-20 de 9 de marzo de 2020 y a través de correo electrónico de 22 de abril de 2020, ACODECO requirió a los agentes económicos involucrados,

documentación y/o información adicional, así como aclaraciones de la información presentada, a fin de disponer de toda la información y/o documentación completa y de un claro conocimiento de datos relevantes para la adecuada calificación de la operación de concentración económica.

Luego del análisis jurídico y económico de la operación, la Dirección Nacional de Libre Competencia, concluye que la compra de activos y pasivos de la empresa FERTICA por parte de ABOPAC, no genera condiciones que favorezcan la sostenibilidad de prácticas colusorias entre los agentes económicos que continúan participando en los mercados pertinentes, toda vez que la operación no crea barreras que impidan la entrada de nuevos competidores y además la rivalidad en los mercados pertinentes continúa siendo efectiva.

Mediante Resolución N° DNLC-MAC-010-20 de 19 de junio de 2020, se emitió concepto favorable a la concentración económica mediante la cual ABOPAC adquiere activos y pasivos de la empresa FERTICA, en la República de Panamá.

E. CONSULTA DE VIABILIDAD

- **Cervecería Nacional, S. de R.L.**

Mediante solicitud especial de consulta de viabilidad, recibida en ACODECO el 3 de julio de 2019, Vial & Vial apoderada especial de Cervecería Nacional, S. de R.L. (Cervecería Nacional) solicita emitir concepto de acuerdo a la Ley 45 del 2007, el Decreto Ejecutivo No. 8-A del 2009 y demás cuerpos reglamentarios, respecto ¿Es lícito que la Cervecería Nacional establezca en los envases de sus productos (sodas, maltas, cervezas, aguas u otros) un “precio sugerido” al consumidor?, ¿Es factible que el minorista establezca un precio superior al precio sugerido o debe respetar el mismo?, ¿De ser factible que el minorista, pueda establecer un precio superior o inferior al precio sugerido, podría establecer otro precio en el envase?, ¿Cómo podría el minorista establecer un precio superior al precio sugerido, sin que la Autoridad interprete que existen dos precios al consumidor?

En el proceso de revisión y análisis de la información aportada, se solicitó a la apoderada especial de Cervecería Nacional información adicional con el fin de aclarar datos de la información aportada y obtener toda la documentación necesaria para emitir un concepto adecuado.

En vista que ACODECO no recibió respuesta de la apoderada legal y transcurrió más de un año, mediante informe secretarial se cierra y archiva el expediente.

- **Asociación de Distribuidores de Maquinarias (ADIMAQ)**



La Asociación de Distribuidores de Maquinarias (ADIMAQ) presentó ante la ACODECO, el día 1 de julio de 2020, una solicitud de consulta de viabilidad, a través de la cual solicita la emisión de concepto sobre el acto consistente en acordar por medio de la ADIMAQ, que sus empresas miembros pudieran acordar establecer de manera unificada un porcentaje de interés por mora, que fuese aplicable a cada uno de sus clientes.

La ADIMAQ es un gremio empresarial, sin fines de lucro, que agrupa a empresas distribuidoras de maquinarias y afines, y en la actualidad, cada miembro aplica diferentes porcentajes de interés por mora a sus clientes.

Luego de revisada la documentación acompañada con el memorial de consulta de viabilidad, a efectos de continuar con el procedimiento de la consulta se solicitó a la ADIMAQ, la aportación de mayores elementos de información que permitieran verificar la licitud del acto objeto de la consulta. Dentro del término concedido para dar respuesta la solicitud realizada, ADIMAQ presentó un escrito de desistimiento, por lo que, se procedió al archivo del expediente administrativo.

F. PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA

- **Concurso sobre Abogacía de la Competencia**



ACODECO participa en Concurso Internacional sobre Abogacía de la Competencia.

La Red Internacional de Competencia (CIE) y el Grupo del Banco Mundial lanzó el Concurso de Defensa de la Competencia 2019-2020. Este concurso tiene como objetivo resaltar el papel clave que desempeñan las agencias de competencia, los reguladores del sector y otros organismos gubernamentales u organizaciones no gubernamentales en la promoción de la competencia al mostrar sus historias de éxito de promoción.

Por lo anterior, ACODECO concursa con el tema Canasta Básica de Medicamentos Ampliada (CABAMED), que tiene como objetivo, aumentar la competencia entre los laboratorios y agentes económicos mediante la publicación de lista de 153 principios activos de medicamentos referencia y genéricos, para que los consumidores puedan obtener más información de precios y así poder comparar antes de tomar la decisión de adquirir un medicamento para atender una dolencia en particular.

G. PROGRAMA CORPORATIVO DE CONFORMIDAD

Cervecería Nacional presentó su programa Corporativo de Conformidad sobre libre competencia a la ACODECO, luego participaron de un recorrido en las instalaciones de la empresa para conocer la elaboración de sus productos.



H. CONMEMORACIÓN DEL X DÍA NACIONAL DE LA LIBRE COMPETENCIA

- Lanzamiento de video institucional que educa y promueve denunciar acuerdo entre competidores



La DNLC celebró el X Día Nacional de la Libre Competencia, realizando diversas actividades y capacitaciones. Una de ellas fue la publicación de un video institucional, que muestra de una manera didáctica, a dos raspaderos (agentes económicos) poniéndose de acuerdo para fijar un precio, razón que motiva a los consumidores a denunciarlos ante la ACODECO, aspectos que son sancionados hasta con un millón de balboas.

- **Concurso “Yo si compito”**

Este video promocional sirvió de base, para el lanzamiento del 3er Concurso de Video, Edición Empresarial, premios “Yo Si Compito”, celebrado el 5 de febrero de 2020, en la ciudad de Panamá, con el tema ¿Cómo mi empresa cumple con la libre competencia en Panamá?, mediante la elaboración de un video que explicará a la población, de manera didáctica de qué forma las empresas están comprometidas con la libre competencia, utilizando las redes sociales y el hashtag #Yosicompito de la ACODECO para dar a conocer sus videos.

En la premiación, se dio la presentación del conferencista internacional el Dr. Juan David Gutiérrez, que cuenta con gran experiencia en temas de derecho de la competencia, con el tema: “Los ingredientes necesarios para un programa de cumplimiento exitoso”.

Las empresas ganadoras del concurso: Primer lugar Yogen Fruz, segundo lugar Grupo Sílabas, S.A. y tercer lugar Cervecería Nacional, S.A.

- **Capacitación en temas de libre competencia**

Los receptores de esta capacitación fueron los colaboradores de la DNLC y estuvo a cargo de Juan David Gutiérrez R., Socio de Avante Abogados, Director del capítulo América Latina de ASCOLA (*Academic Society of Competition Law*) y profesor de cátedra en U. de los Andes y U. Javeriana de Colombia.

En la capacitación se desarrollaron los siguientes temas:

- Criterios para realizar una planeación estratégica de las autoridades de competencia.
- Metodologías y prácticas para evaluar el desempeño de las autoridades de competencia.
- Retos de la competencia en la era digital.
- Colusión, algoritmos e inteligencia artificial.
- Definición de mercados relevantes: análogos vs digitales.
- Nuevas formas de abuso de posición de dominio en mercados de plataformas.
- Retos relacionados con legislaciones conexas (ej. privacidad y datos personales).

I. BOLETÍN DE LIBRE COMPETENCIA



La Dirección Nacional de Libre Competencia a través del 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, concentraciones económicas, consultas de viabilidad y diversas actividades que lleva a cabo la dirección con el objetivo de cultivar una cultura de competencia.

Se han publicado 23 ediciones del Boletín de Competencia en la página web y redes sociales de la institución; además, se envían por correo electrónico bajo el nombre “boletindecapetencia@acodeco.gob.pa” a firmas de abogados, instituciones públicas, agencias pares, entre otros.

J. TRÁMITE EN LÍNEA



- La Resolución No.027 de 25 de Junio 2020, adopta el uso de medios electrónicos para Proceso Administrativo de Verificación Previa de Concentraciones Económicas.

A través de esta resolución se habilitó el correo electrónico concentraciones@acodeco.gob.pa para que los interesados remitan el escrito de solicitud de verificación previa de concentración económica y adjunten toda la información y los documentos legibles, sin tachones, ni borrones o alteraciones. ACODECO podrá requerir documentos en formato editable a fin de facilitar el análisis económico de la operación.

Con la posibilidad de realizar este trámite de forma electrónica, ACODECO reafirma su compromiso con la simplificación de gestiones, la disminución de costos y tiempo, en beneficio de la economía y de los Agentes Económicos que pretenden realizar una concentración.

- La Resolución No.028 de 25 de junio de 2020. Se crea el texto único que unifica los parámetros y procedimientos técnicos que aplica ACODECO para verificar los ajustes de precio de venta de construcciones residenciales nuevas y se adopta el uso de medios electrónicos para este procedimiento.

K. ASUNTOS INTERNACIONALES

• Convenio de Colaboración con la Autoridad de Aeronáutica Civil 2020

La ACODECO, es parte de la Red Centroamericana 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 concursó con 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”, y fue seleccionada para recibir fondos de la iniciativa de “Bienes Públicos Regionales” del Banco Interamericano de Desarrollo.

Para la ejecución del Bien Público Regional (BPR), se llevan 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 en Panamá y se facilite el trabajo de coordinación de actividades relacionadas con la ejecución del BPR en referencia.

Participación en el XIV Foro Centroamericano de Competencia

ACODECO a través del director de la DNLC participó como expositor en la mesa de autoridades dentro del marco del XIV Foro Centroamericano de Competencia, edición virtual, organizado por Procompetencia de República Dominicana en su calidad de presidencia pro tempore de la RECAC, periodo 2020, desarrollando el tema “Medidas adoptadas en la primera fase de la pandemia y visión para el periodo post-covid”.

ACODECO entre los examinadores principales en Examen Inter pares del derecho y política de competencia en Ecuador



La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) realizó de manera virtual el 29 de septiembre de 2020, en el marco de la segunda sesión del 18° Foro Latinoamericano y del Caribe de Competencia, el examen inter pares a la Superintendencia de Control del Poder de Mercado (SCPM) de Ecuador, siendo los países líderes examinadores: Canadá, Uruguay, España y Panamá.

A Panamá le correspondió examinar temas relacionados al personal de competencia, presupuesto y estructura organizativa de la SCPM.

El examen inter pares se basa en la voluntad de un país de someter su legislación y política de competencia al escrutinio de agencias pares.

Taller virtual sobre detección de cárteles

Colaboradores de la DNLC participaron de la capacitación "Taller virtual sobre Detección de Cárteles", realizado por Centro Regional de la OCDE para la Competencia en América Latina y el Caribe en conjunto con INDECOPI, del 2 al 4 de septiembre de 2020.

Foro Regional de Comercio y Competencia 2020

Colaboradores de la DNLC participaron en el Foro Regional de Comercio y Competencia 2020. Evento organizado virtualmente por la Unión Europea y la Secretaría de Integración Económica Centroamericana (SIECA) el 18 y 19 de septiembre de 2020.

L. RESUMEN DE ANÁLISIS FINANCIERO

Durante el período de tiempo, desde noviembre de 2019 a octubre de 2020, la Unidad de Análisis Financiero del Departamento de Análisis y Estudios de Mercado (DAEM), elaboró doscientos cinco (205) informes de análisis financiero. Esta cifra representa una disminución de doscientos noventa y tres (-293) casos, es decir -58.8%, comparado con el período desde noviembre de 2018 a octubre de 2019.

Del total de casos analizados, 154 casos, es decir el 75.1%, fueron por quejas relacionadas con historial de crédito. De este total, 73 casos, o sea el 35.6% del total analizado, involucró a bancos; 34 casos, 16.6%, fueron de financieras y 31 casos, 15.1% fueron relacionados a otros agentes económicos.

En cuanto a casos por quejas de jubilados, pensionados y tercera edad, los mismos representan el 24.4%, es decir 50 casos del total analizado. En su mayoría, 25 casos, es decir el 12.2%, estuvo relacionado con otros agentes económicos y 16 casos, el 7.8% con bancos.

En cuanto a casos relacionados con los beneficios que otorga la Ley 34 de 31 de diciembre de 2013 a personas con discapacidad, se analizó un caso.

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

PERIODO: NOVIEMBRE 2019 A OCTUBRE 2020

SECTOR	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	JUBILADOS	HISTORIAL DE CRÉDITO	TOTAL
FINANCIERAS	0	7	34	41
MUEBLERÍAS	0	0	10	10
BANCOS	0	16	73	89
COOPERATIVAS	0	2	6	8
OTROS	1	25	31	57
TOTAL	1	50	154	205
PORCENTAJE (%)	0.5%	24.4%	75.1%	100.0%

Fuente: ACODECO

M. UNIDAD DE ANÁLISIS DE AUMENTOS DE COSTOS (UAAC)

La Unidad de Análisis de Aumento de Costos (UAAC) de la Dirección Nacional de Libre Competencia de la ACODECO ha recibido por parte de consumidores de noviembre 2019 a octubre 2020, un total de cuarenta y tres (43) solicitudes de verificación de aumento de ajustes de precios en viviendas nuevas y por parte de agentes económicos se recibieron cinco (5) solicitudes de validaciones previas, lo que representa una disminución del 80% en comparación con el periodo anterior.

Sin lugar a dudas, el cierre del sector de la construcción por la crisis sanitaria del Covid-19 trajo como consecuencia esta importante disminución en las solicitudes de validaciones de costos de viviendas nuevas en la ACODECO, sin embargo, las consultas generadas por parte de consumidores y agentes económicos no cesaron, y fueron atendidas en todo momento por el personal técnico de la UAAC.

Debido a la reapertura gradual del sector de la construcción en el período de Covid-19, se les exhortó a los agentes económicos, para que antes de notificar a los consumidores de posibles incrementos en mano de obra, materiales de construcción u otros costos, realicen en la ACODECO una validación previa, siempre y cuando los contratos incluyan dicha cláusula de incremento en el precio de venta de la unidad inmobiliaria.

CÁLCULO DE INCREMENTOS DE PRECIOS DE LAS VIVIENDAS POR ALZA EN EL COSTO DE LA CONSTRUCCIÓN

Los consumidores han recibido de noviembre 2019 a octubre 2020 notificaciones de aumento de precios en los costos de construcción por parte de las promotoras de B/.181,980.39 de los cuales la ACODECO ha validado un monto de B/. 108,593.65 es decir, que un 60% de los incrementos de costos fueron validados, dando como resultado un ahorro para los consumidores de B/.73,386.74.

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

PERÍODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020

DETALLE	TOTAL
Número de casos recibidos por los consumidores	43
Incremento de costos comunicado por el promotor B/.	181,980.39
Incremento de costos validado por la DNLC B/.	108,593.65
Ahorro en Balboas (B/.)	73,386.74

FUENTE: UNIDAD DE ANÁLISIS Y AUMENTO DE COSTOS

RESOLUCIÓN NO. 028-2020 DEL 25 DE JUNIO DE 2020

Se crea texto único que unifica los parámetros y procedimientos técnicos que aplica ACODECO en tema de construcción la Resolución No. 028-20 del 25 de junio de 2020, mediante la cual se modifican y unifican los procedimientos establecidos en la Resolución No. A-063-15 de 3 de julio de 2015 y la Resolución No. A-096-17 de 12 de diciembre de 2017 por medio de las cuales se establecen los parámetros y procedimientos técnicos que aplica ACODECO para verificar los ajustes en el precio de venta de construcciones residenciales nuevas y se adopta el uso de medios electrónicos para este procedimiento administrativo.

“Que en virtud del Principio de Progresividad que enmarca la Ley 144 de 15 de abril de 2020, con el cual se busca migrar a un Panamá Digital se irán ajustando a las adecuaciones tecnológicas que se adopten para la ejecución de los trámites gubernamentales en general y bajo las circunstancias especiales que se encuentra el país en estos momentos, producto de la crisis provocada por el COVID-19, se requiere que la institución para su funcionamiento de manera regular permita la continuidad de los procedimientos administrativos establecidos en la Ley 45, a través de los medios electrónicos, a su vez la celeridad en la tramitación del mismos, toda vez que la medida establece un mayor nivel de seguridad en la interacción, dada las precauciones que exigen minimizar el contacto persona-persona tendiente a disminuir las probabilidades de contagio, protegiendo a Consumidores y Agentes Económicos”.

TALLER SOBRE LOS PASOS A SEGUIR PARA PRESENTAR UNA “VALIDACIÓN PREVIA”.

Con el propósito de poner en marcha el programa de orientación al sector empresarial inmobiliario, se realizó el 17 de diciembre de 2019, el “Taller sobre los pasos a seguir para presentar una validación previa” el mismo, tuvo lugar en el salón de reuniones de ACODECO, en donde se abordaron temas referentes a los términos establecidos en la Resolución No. A-063-15 de 3 de julio de 2015 y Resolución No. A-096-17 del 12 de diciembre de 2017, requisitos para la presentación de una validación previa, procedimientos aplicables para resolver las consultas de verificación solicitada por el agente económico, antes de notificarles el porcentaje de aumento a los consumidores. De igual forma se hizo referencia a la página web www.acodeco.gob.pa en donde el agente económico puede a través de esta herramienta orientarse sobre los requisitos para presentar una validación previa, términos en la validación de nuevos proyectos y como presentar las facturas y órdenes de compra.

MESA DE TRABAJO CON CAPAC Y CONVIVIENDA

El 20 de febrero de 2020, se realizó una mesa de trabajo en donde presentó el tema de aumento de costos en la construcción propone hacer revisión a la canasta básica de materiales de construcción a raíz de los constantes cambios en los sistemas constructivos y cambios a la Resolución A-063-15 la cual es del año 2015 por tanto hay que revisar los nuevos materiales que pudieran formar parte de la canasta básica y si se debe retirar algún rubro de la canasta básica de 11 materiales de la Resolución. En esta reunión se hizo mención a la Resolución No. A-096-17 del 12 de diciembre de 2017 "Mediante la cual se establece el procedimiento para verificar los ajustes en el precio de venta de construcciones residenciales nuevas por incrementos distintos al aumento en los costos de materiales de construcción y mano".



LA UAAC EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN



Enlace: <https://www.laestrella.com.pa/economia/201019/disminucion-solicitudes-validacion-incremento-costos-viviendas-nuevas>



Enlace: <https://www.laestrella.com.pa/economia/200713/solicitudes-validacion-costos-viviendas-nuevas>



Enlace: <https://www.laestrella.com.pa/economia/200209/jornada-capacitacion-inmobiliarias-promotoras-viviendas>



Enlace: <https://twitter.com/AcodecoPma>

N. DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN DE PRECIOS Y VERIFICACIÓN

CANASTA BÁSICA

COSTOS MÁS BAJOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR DE ALIMENTOS EN LOS DISTRITOS DE PANAMÁ Y SAN MIGUELITO:

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 Zaíta y Las Cumbres. En total son 50 supermercados visitados y 39 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 agosto 2020, de menor a mayor.

COSTOS MAS BAJOS DE LA CANASTA BASICA DE ALIMENTOS EN LOS PRINCIPALES ESTABLECIMIENTOS DE LOS DISTRITOS DE PANAMA Y SAN MIGUELITO PERIODO: OCTUBRE 2020

Sector	Supermercado	Costo
JUAN DIAZ	XTRA LAS ACACIAS	243.11
JUAN DIAZ	XTRA LOS PUEBLOS	249.49
SAN MIGUELITO	XTRA PAN DE AZÚCAR	250.53
SAN MIGUELITO	XTRA OJO DE AGUA	252.30
PANAMÁ ESTE	XTRA 24 DICIEMBRE	252.63
PANAMÁ ESTE	XTRA PACORA	252.89
PANAMÁ ESTE	EL MACHETAZO PUNTA DEL ESTE	255.18
PANAMÁ ESTE	XTRA CHEPO	256.99
SAN MIGUELITO	XTRA MARKET VILLA LUCRE	257.84
PUEBLO NUEVO	SUPER 99 VISTA HERMOSA	258.17

FUENTE: Departamento de Información y Verificación de Precios

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 FAMILIAR DE ALIMENTOS MÁS BAJOS Y MÁS ALTOS, EN LOS PRINCIPALES SUPERMERCADOS DE LOS DISTRITOS DE PANAMÁ Y SAN MIGUELITO, SEGÚN SECTOR
PERIODO: Noviembre 2019 y Octubre 2020

MES DE NOVIEMBRE 2019						MES DE OCTUBRE 2020					
Sector	Local con el costo mínimo	Costo Mínimo	Local con el costo máximo	Costo Máximo	Diferencia en B/.	Sector	Local con el costo mínimo	Costo Mínimo	Local con el costo máximo	Costo Máximo	Diferencia en B/.
San Miguelito	Xtra Pan de Azúcar	239.91	ReyVilla Lucre	269.35	29.44	Juan Diaz	Xtra Las Acacias	243.11	Super 99 Pedregal	273.37	30.26
Villa Zaita/Las	El Fuerte Villa Zaita	243.49	Rey Milla 8	263.25	19.76	San Miguelito	Xtra Pan de Azúcar	250.53	Rey Villa Lucre	269.48	18.95
Tocumen 24 De Diciembre	Xtra Pacora	248.94	Rey Las Américas	272.55	23.61	Tocumen 24 De Diciembre	Xtra 24 de Diciembre	252.63	Rey Las Américas	271.82	19.19
Pueblo Nuevo	Super 99 Vista Hermosa	248.97	Rey12 de octubre	262.69	13.72	Pueblo Nuevo	Super 99 Vista Hermosa	258.17	Rey12 de octubre	270.70	12.53
Parque Lefevre	Super 99 Portobelo	249.01	Rey Chanis	268.14	19.13	Bethania	Super 99 Camino Real	258.22	Xtra Tumba Muerto	264.22	6.00
Bethania	Xtra Tumba Muerto	252.01	Rey El Dorado	265.48	13.47	Parque Lefevre	Super 99 Portobelo	263.35	Rey Chanis	272.17	8.82
Juan Diaz	Xtra Los Pueblos	253.11	El Machetazo Metro Mall	268.18	15.07	Villa Zaita/Las Cumbres	El Fuerte Villa Zaita	264.52	Super 99 La Cabima	266.67	2.15
Santa Ana Y Calidonia	Super 99 La Cuchilla	258.22	Rey Bombero Santa Ana	281.11	22.89	Santa Ana y Calidonia	El Machetazo Santa Ana	267.32	Rey Bombero Santa Ana	274.20	6.88
San Francisco	Super 99 Vía Porras	262.07	Casa de La Carne Vía Porras	288.94	26.87	San Francisco	Super 99 Vía Porras	269.17	Casa de La Carne Vía Porras	284.89	15.72
Bella Vista	Rey Vía España	270.79	Riba Smith Transistmica	311.17	40.38	Bella Vista	Rey Vía España	279.12	Riba Smith Transistmica	310.82	31.70

FUENTE: Departamento de Información y Verificación de Precios

Según la información mostrada en el cuadro anterior, en el mes de octubre 2020, el sector de Juan Díaz fue donde se observó el costo más bajo al compararlo con todos los sectores analizados, el cual fue de B/.243.11 registrado en el Xtra Las Acacias quedando en segunda posición el sector de San Miguelito con un costo de B/.250.53 en el Xtra Pan de Azúcar y el supermercado Xtra 24 de Diciembre, del sector de Tocumen, mostró el tercer costo más bajo, el cual fue de B/.252.63. 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 octubre 2020 versus los de noviembre de 2019 se observa que los supermercados que más influyeron en la variación fueron en su orden: Supermercado 99, con un 181.3%, Supermercado Xtra con un 153.0% y los Supermercados El Fuerte con el 17.1%, dando como resultado un aumento en los meses antes señalados, en esta ocasión de B/.1.31.

**CONTRIBUCION PORCENTUAL A LA VARIACION DE LA CANASTA
BASICA DE ALIMENTOS POR CADENA DE SUPERMERCADO**

PERIODO: NOVIEMBRE 2019 Y OCTUBRE 2020

Cadena de Supermercado	# De Establecimiento Encuestados x Sector	Contribución a la Variación Absoluta en el Costo	Jerarquía
Casa de la Carne	2	-11.4%	4
El Fuerte	2	17.1%	3
El Machetazo	7	-32.1%	6
Rey	9	-193.8%	7
S/M Riba Smith	2	-14.0%	5
Super 99	19	181.3%	1
Xtra	9	153.0%	2
TOTAL	50	100.0%	

FUENTE: Departamento de Información y Verificación de Precios

Al analizar los costos de la CBFA por grupo de alimentos en el siguiente cuadro se observa los costos detallados mensualmente desde noviembre 2019 hasta octubre 2020. En el mismo vemos que los grupos que disminuyeron en ese período fueron los de Vegetales y Verduras y el costo de los Huevos. Y lo que presentaron aumentos fueron los grupos de las Carnes, Cereales, Leguminosas, Frutas, Grasas, Productos Lácteos, Azúcar y el grupo de Misceláneos.

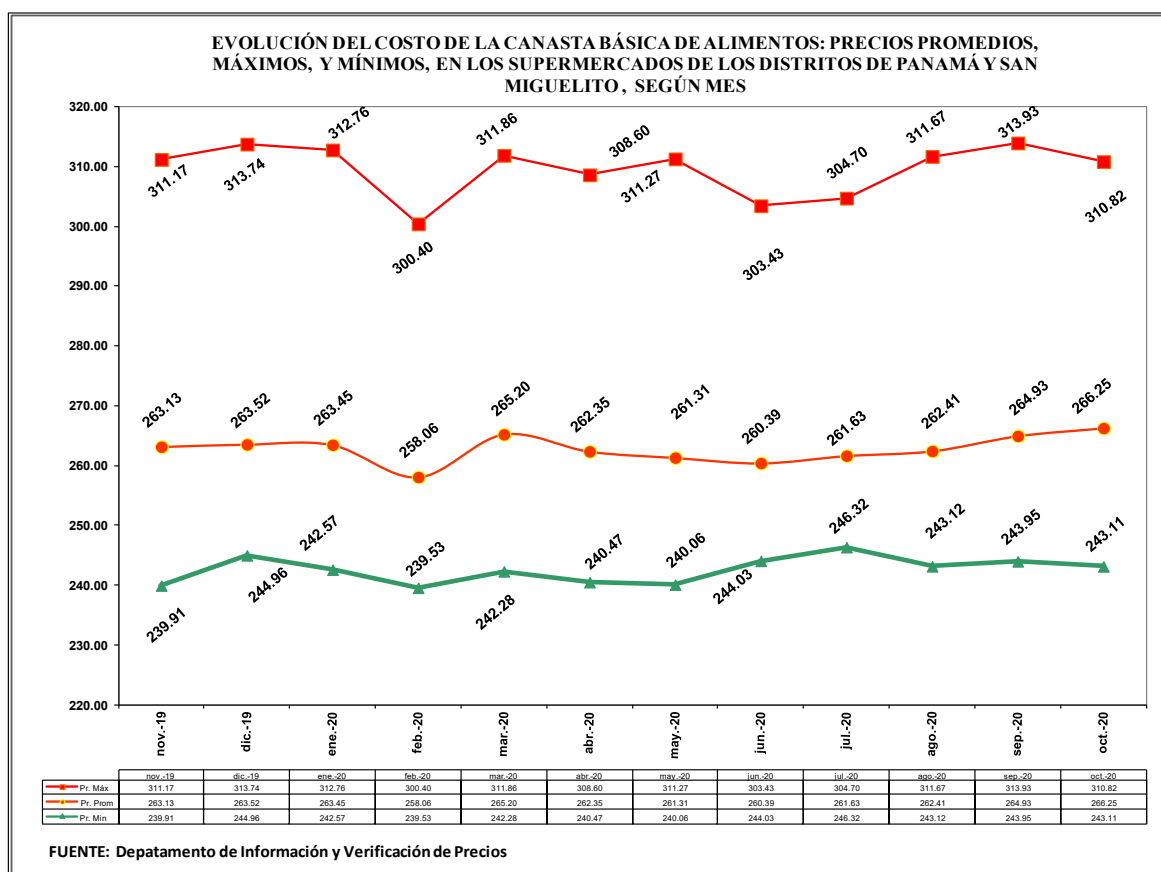
**EVOLUCIÓN DEL COSTO PROMEDIO DE LOS RUBROS DE LA CANASTA BASICA DE ALIMENTOS,
POR MES, SEGÚN RUBRO**

PERIODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020

Producto	2019		2020									
	Noviembre 2019	Diciembre 2019	Ene-2020	Febrero 2020	Marzo 2020	Abril 2020	Mayo 2020	Junio 2020	Julio 2020	Agosto 2020	Septiembre 2020	Octubre 2020
Costo Carnes	92.92	93.99	93.93	89.50	93.21	88.69	89.54	88.23	90.19	90.71	93.18	94.15
Costo cereales	45.89	45.96	45.71	45.08	45.25	46.72	45.59	45.06	45.61	45.88	45.49	45.89
Costo vegetales y verduras	23.49	22.89	22.97	23.23	23.81	24.05	24.08	23.92	24.15	23.54	22.83	23.06
Costo leguminosas	7.23	7.35	7.24	7.10	7.32	7.49	7.39	7.32	7.32	7.34	7.25	7.31
Costo frutas	17.03	17.14	16.77	17.75	18.22	17.43	17.35	17.36	17.18	18.11	18.41	17.92
Costo grasas	6.40	6.34	6.81	6.52	6.57	6.29	6.82	7.00	6.46	6.17	6.52	6.77
Costo productos lácteos	36.21	36.26	36.70	36.38	36.53	36.90	36.65	37.26	36.68	36.28	36.80	36.46
Costo huevo	3.60	3.56	3.46	3.38	3.50	3.46	3.45	3.29	3.34	3.34	3.41	3.50
Costo azúcar	2.75	2.64	2.77	2.76	2.42	2.78	2.78	2.94	2.75	2.68	2.84	2.78
Costo misceláneos	27.61	27.39	27.09	26.36	28.35	28.53	27.65	28.01	27.95	28.35	28.20	28.42

FUENTE: Departamento de Información y Verificación de Precios

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

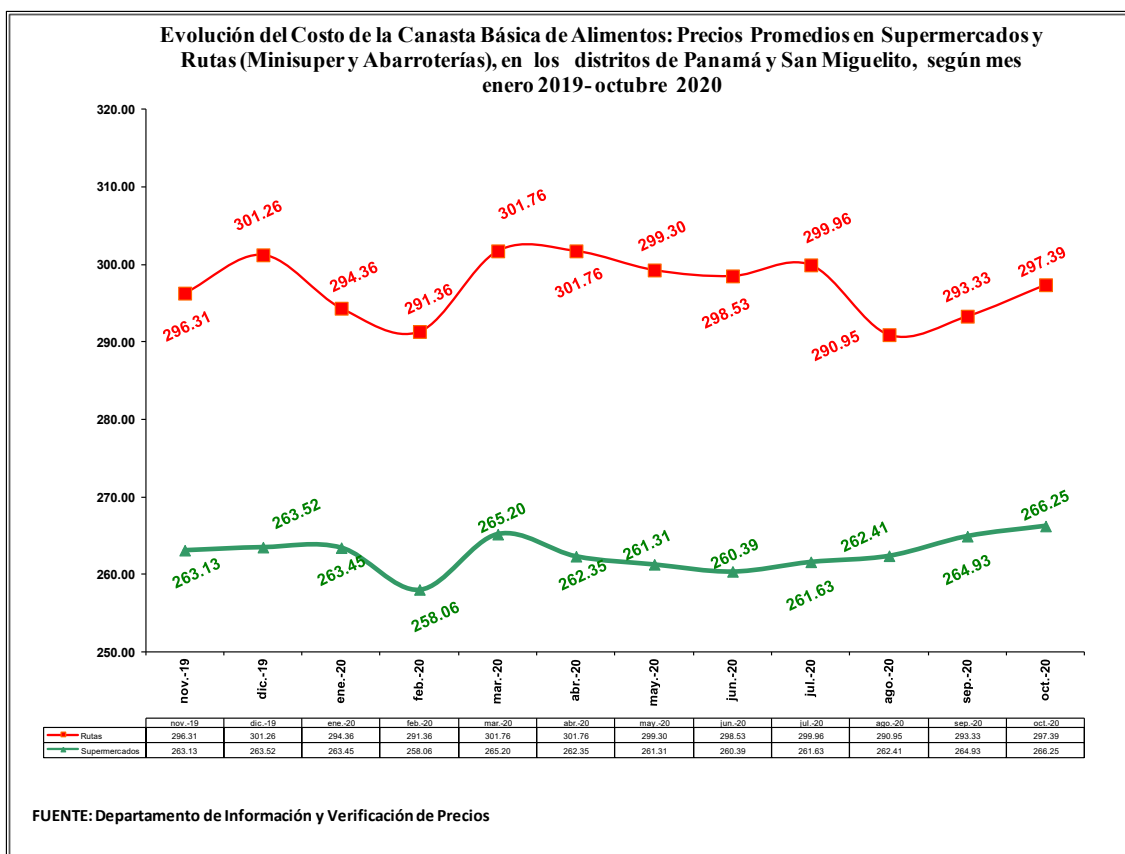


En lo que respecta a la diferencia absoluta en los distintos supermercados monitoreados en los distritos de Panamá y San Miguelito (50) podemos observar una diferencia, entre el costo más bajo y el costo más alto, de B/.67.71 para el mes de octubre 2020, tal como se observa en la gráfica anterior, diferencia que es inferior a los B/.71.26 que se mostró en noviembre de 2019.

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/.31.74 para el mes de octubre 2020, en contraste con los B/.33.18 que se observó en noviembre 2019.



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”.

Dada la emergencia sanitaria por la que atraviesa nuestro país, debido a la pandemia del COVID-19, este año 2020 la ACODECO realizó un muestreo no probabilístico de juicios, en el cual con base en una muestra de 31 centros de enseñanza particulares en la ciudad de Panamá, a los cuales se les envió nota por correo electrónico, tomando en cuenta que el sector de educación particular está laborando de manera virtual. La solicitud se hizo con la finalidad de requerirles información de la encuesta que se hace anualmente sobre los costos de inscripción (matrícula) y colegiatura (anualidad).

En cuanto a los resultados obtenidos para el nivel de Primaria, según la información proporcionada por los centros educativos el 87% de los colegios mantendrán los mismos costos para el año lectivo 2021, en lo que respecta a Anualidad. Tres (3) colegios anunciaron una disminución: Colegio Real de Panamá B/.600.00, Colegio San Agustín B/.100.00 y Escuela El Buen Pastor Catedral de Vida B/.17.50. En lo que respecta a aumentos podemos mencionar que el Centro Educativo Buen Pastor Getsemani, cobrará B/.70.00 más en el año 2021 al compararlo con el costo del año 2020 en el nivel analizado.

En lo que respecta a los costos de la cuota de inscripción o matrícula para la sección de Primaria, 21 colegios de los 31 centros educativos privados que contestaron la encuesta, reportaron que no aumentarán sus costos para el año lectivo 2021. Entre los colegios que están ofreciendo una disminución en la matrícula podemos mencionar al Colegio Real de Panamá, Colegio San Agustín Panamá y al Colegio Javier.

Tal como se aprecia en los siguientes cuadros en lo que respecta a Anualidad las disminuciones en los costos para el año lectivo 2021, al compararlos con los del año 2020 van desde B/.17.50 hasta B/.600.00. Y en lo que respecta a la cuota de inscripción o matrícula en el mismo período los aumentos están en un rango de B/.5.33 hasta B/.337.00.

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
DIRECCIÓN NACIONAL DE LIBRE COMPETENCIA
Departamento de Información de Precios y Verificación
ANUALIDAD PARA EL AÑO LECTIVO 2021, EDUCACIÓN BÁSICA GENERAL (PRIMARIA), SEGÚN CENTRO DE ENSEÑANZA PARTICULAR
DE LA CIUDAD DE PANAMÁ: OCTUBRE 2020

Centro de Enseñanza	Detalle (en Balboas)									
	Primaria (Educación Básica General)						Costo Promedio		Variación	
	I	II	III	IV	V	VI	2021	2020	B/.	%
Academia Bilingüe de San Lorenzo	1,550.00	1,550.00	1,550.00	1,680.00	1,680.00	1,680.00	1,615.00	1,615.00	0.00	0.0
Centro Educativo Bilingüe Armonía	990.00	990.00	990.00	990.00	990.00	990.00	990.00	990.00	0.00	0.0
Centro Educativo Bilingüe Central Belén	850.00	850.00	850.00	850.00	850.00	850.00	850.00	850.00	0.00	0.0
Colegio Anglo Mexicano	2,120.00	2,120.00	2,120.00	2,120.00	2,120.00	2,120.00	2,120.00	2,120.00	0.00	0.0
Colegio Bilingüe Abba Padre	850.00	850.00	850.00	850.00	850.00	850.00	850.00	850.00	0.00	0.0
Colegio Bilingüe de Jesús de Praga	1,550.00	1,580.00	1,580.00	1,580.00	1,580.00	1,580.00	1,575.00	1,575.00	0.00	0.0
Centro Educativo Buen Pastor Getsemani	715.00	715.00	770.00	770.00	825.00	825.00	770.00	700.00	70.00	10.0
Colegio Internacional de María Inmaculada	2,300.00	2,300.00	2,300.00	2,300.00	2,300.00	2,300.00	2,300.00	2,300.00	0.00	0.0
Colegio Isaac Rabin	6,350.00	6,350.00	6,350.00	6,350.00	6,350.00	6,450.00	6,366.67	6,366.67	0.00	0.0
Colegio Javier	2,700.00	2,670.00	2,670.00	2,670.00	2,670.00	2,670.00	2,675.00	2,675.00	0.00	0.0
Colegio De La Salle	2,960.00	2,960.00	2,960.00	2,960.00	2,960.00	2,960.00	2,960.00	2,960.00	0.00	0.0
Colegio Nuestra Señora de Bethlem	2,100.00	2,100.00	2,100.00	2,100.00	2,100.00	2,100.00	2,100.00	2,100.00	0.00	0.0
Colegio Nuestra Señora del Carmen	1,120.00	1,120.00	1,230.00	1,230.00	1,340.00	1,340.00	1,230.00	1,230.00	0.00	0.0
Colegio Real de Panamá	3,950.00	3,950.00	3,950.00	4,300.00	4,300.00	4,300.00	4,125.00	4,725.00	-600.00	-12.7
Colegio Regiomontano	2,520.00	2,520.00	2,520.00	2,620.00	2,620.00	2,620.00	2,570.00	2,570.00	0.00	0.0
Colegio San Agustín Panamá	2,700.00	2,700.00	2,700.00	2,700.00	2,700.00	2,700.00	2,700.00	2,800.00	-100.00	-3.6
Escuela Bilingüe Saint John	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	0.00	0.0
Escuela El Buen Pastor Catedral de Vida	1,230.00	1,230.00	1,230.00	1,235.00	1,235.00	1,235.00	1,232.50	1,250.00	-17.50	-1.4
Escuela Las Mañanitas El Buen Pastor	870.00	870.00	870.00	880.00	880.00	860.00	871.67	871.67	0.00	0.0
Escuela Panamá (Panama School)	2,020.00	2,020.00	2,020.00	2,020.00	2,020.00	2,020.00	2,020.00	2,020.00	0.00	0.0
Instituto Atenea	2,850.00	2,850.00	2,850.00	2,850.00	2,850.00	2,850.00	2,850.00	2,850.00	0.00	0.0
Instituto Bilingüe Cristo de Los Milagros (IBCM)	1,350.00	1,350.00	1,350.00	1,350.00	1,350.00	1,350.00	1,350.00	1,350.00	0.00	0.0
Instituto Bilingüe Santa María La Antigua (ISMA)	1,700.00	1,700.00	1,700.00	1,700.00	1,700.00	1,700.00	1,700.00	1,700.00	0.00	0.0
Instituto de Ciencias Aplicadas	2,200.00	2,200.00	2,200.00	2,200.00	2,200.00	2,200.00	2,200.00	2,200.00	0.00	0.0
Instituto Italiano Enrico Fermi	3,445.00	3,445.00	3,515.00	3,515.00	3,515.00	3,515.00	3,491.67	3,491.67	0.00	0.0
Instituto Justo Arosemena	1,980.00	1,980.00	1,980.00	1,980.00	1,980.00	1,980.00	1,980.00	1,980.00	0.00	0.0
Instituto Panamericano	2,245.00	2,245.00	2,245.00	2,245.00	2,245.00	2,245.00	2,245.00	2,245.00	0.00	0.0
Instituto Tecnológico Barú	1,650.00	1,650.00	1,650.00	1,650.00	1,650.00	1,650.00	1,650.00	1,650.00	0.00	0.0
Instituto Técnico Don Bosco	1,700.00	1,700.00	1,700.00	1,700.00	1,700.00	1,700.00	1,700.00	1,700.00	0.00	0.0
Saint Joseph Salesian School	1,850.00	1,850.00	1,850.00	1,850.00	1,850.00	1,850.00	1,850.00	1,850.00	0.00	0.0
Oxford International School	4,266.50	4,266.50	4,266.50	4,266.50	4,266.50	4,266.50	4,266.50	4,266.50	0.00	0.0
TOTAL INFORMANTES PRIMARIA...							31	31	Datos comparables	

(1): Los costos para estudiantes matriculados de 2016 en adelante son distintos.
N.A. = No Aplica
Fuente: ACODECO

	B/.	%
Δ Promedio	70.00	10.0
Minimo	-600.00	-12.7
Maximo	70.00	10.0
Aumentos		
Sin Variación		
Porcentaje de aumentos		27
		3.23

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

DIRECCIÓN NACIONAL DE LIBRE COMPETENCIA

Departamento de Información de Precios y Verificación

COSTO DE LA INSCRIPCIÓN ESCOLAR (MATRICULA Y OTROS) PARA EL AÑO LECTIVO 2021, (PRIMARIA), SEGÚN CENTRO DE ENSEÑANZA PARTICULAR DE LA CIUDAD DE PANAMÁ: OCTUBRE 2020

Centro de Enseñanza	PRIMARIA (Costo en Balboas)						Costo Promedio 2021	Costo Promedio 2020	Variación	
	I	II	III	IV	V	VI			B/.	%
Academia Bilingüe de San Lorenzo	195.00	195.00	195.00	209.00	209.00	209.00	202.00	202.00	0.00	0.0
Centro Educativo Bilingüe Armonía	380.00	380.00	380.00	380.00	380.00	380.00	380.00	380.00	0.00	0.0
Centro Educativo Bilingüe Central Belén	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	0.00	0.0
Centro Educativo Buen Pastor Getsemani	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	0.00	0.0
Colegio Anglo Mexicano	253.00	253.00	253.00	253.00	253.00	253.00	253.00	367.50	-114.50	-31.2
Colegio Bilingüe Abba Padre	175.00	175.00	175.00	175.00	175.00	175.00	175.00	175.00	0.00	0.0
Colegio Bilingüe de Jesús de Praga	276.00	276.00	285.00	275.00	275.00	275.00	277.00	277.00	0.00	0.0
Colegio Internacional de María Inmaculada	482.00	482.00	482.00	497.00	507.00	507.00	492.83	492.83	0.00	0.0
Colegio Isaac Rabin (2)	1870.00	1870.00	1870.00	1870.00	1870.00	2040.00	1898.33	1898.33	0.00	0.0
Colegio Javier	496.50	436.50	436.50	436.50	466.50	506.50	463.17	584.33	-121.16	-20.7
Colegio De La Salle	527.00	527.00	527.00	527.00	559.00	559.00	537.67	543.00	-5.33	-1.0
Colegio Nuestra Señora de Bethlem	340.00	345.00	345.00	345.00	345.00	345.00	344.17	340.00	4.17	1.2
Colegio Pureza de María	325.00	325.00	325.00	325.00	325.00	325.00	325.00	325.00	0.00	0.0
Colegio Real de Panamá	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	700.00	-200.00	-28.6
Colegio Regiomontano	320.00	320.00	320.00	320.00	320.00	320.00	320.00	320.00	0.00	0.0
Colegio San Agustín Panamá	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	450.00	-100.00	-22.2
Escuela Bilingüe Saint John	270.00	270.00	270.00	270.00	270.00	270.00	270.00	330.00	-60.00	-18.2
Escuela El Buen Pastor Catedral de Vida	230.00	230.00	230.00	235.00	235.00	235.00	232.50	257.50	-25.00	-9.7
Escuela Las Mañanitas El Buen Pastor	173.00	173.00	173.00	191.00	191.00	191.00	182.00	182.00	0.00	0.0
Escuela Panamá (Panama School)	310.00	310.00	310.00	310.00	310.00	310.00	310.00	647.00	-337.00	-52.1
Instituto Atenea	497.50	497.50	497.50	497.50	497.50	497.50	497.50	497.50	0.00	0.0
Instituto Bilingüe Cristo de Los Milagros (IBCM)	425.00	425.00	425.00	430.00	430.00	430.00	427.50	427.50	0.00	0.0
Instituto Bilingüe Santa María La Antigua (ISMA)	395.00	395.00	395.00	395.00	395.00	395.00	395.00	395.00	0.00	0.0
Instituto de Ciencias Aplicadas	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	0.00	0.0
Instituto Italiano Enrico Fermi	576.00	576.00	576.00	586.00	611.00	603.00	588.00	588.00	0.00	0.0
Instituto Justo Arosemena	367.00	367.00	367.00	367.00	367.00	367.00	367.00	367.00	0.00	0.0
Instituto Panamericano (1)	363.50	363.50	373.50	373.50	373.50	373.50	370.17	370.17	0.00	0.0
Instituto Tecnológico Barú	355.00	355.00	355.00	355.00	355.00	355.00	355.00	355.00	0.00	0.0
Instituto Técnico Don Bosco	375.10	375.10	375.10	375.10	375.10	375.10	375.10	443.40	-68.30	-15.4
Oxford International School	750.00	750.00	750.00	750.00	750.00	750.00	750.00	750.00	0.00	0.0
Saint Joseph Salesian School	285.00	285.00	285.00	285.00	285.00	285.00	285.00	285.00	0.00	0.0
TOTAL DE COLEGIOS INFORMANTES...							31	31	Datos comparables	

(1) Incluye cuota mensual

(2) Incluye servicios Educativos varios

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

FUENTE: ACODECO

	B/.	%
Δ Promedio	4.17	1.2
Mínimo	-337.00	-52.1
Máximo	4.17	1.2
Aumentos		1
Sin Variación		21
Porcentaje de aumentos		3.23

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 2020

Tarjetas de Crédito

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

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

PERIODO: PRIMERA SEMANA DE AGOSTO 2020

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	Cooperativa Profesionales, R.L.	13.50%	Banco Ficohsa Panamá	28.00%
	Banco Nacional de Panamá	16.00%	BAC Credomatic	26.52%
Visa o Mastercard Clásica, Esencial o Standard	Coopeve, R.L.	15.00%	Banco Ficohsa Panamá	28.00%
	Global Bank	15.99%	BAC Credomatic	26.52%
Visa o Mastercard Empresarial, Corporativa o Corporate	Citibank, N.A., (Sucursal Panamá)	0.00%	BAC Credomatic	24.00%
	BCT Bank Internacional	9.00%	Towerbank	23.00%
Visa o Mastercard Dorada, Oro o Gold	Global Bank	15.99%	Banco Ficohsa Panamá	26.00%
	Banco Nacional de Panamá y Scotiabank	16.00%	S.T Georges Bank	24.75%
			Banesco	24.00%
Visa o MC Platino o Platinum	Banco De Occidente y Scotiabank	12.00%	Banco Ficohsa Panamá	26.00%
	Credicorp Bank	15.99%	BAC Credomatic	24.00%

Fuente: ACODECO

Nota: Esta información es referencial. Hay muchos otros productos con 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.

Podemos mencionar que se han dado ligeros cambios en las tasas de interés de algunas entidades bancarias, pero en términos generales el mercado ha permanecido estable. Cabe recalcar que el tarjetahabiente puede evaluar ésta información y analizar una compra de saldo con otra entidad que le ofrezca una tasa de interés más baja, pero igualmente se recomienda evaluar los otros costos adicionales de la tarjeta de crédito (anualidad, costos de seguros contra fraude, desgravamen, cargos por pagos atrasados, cargos por sobregiros y por adelantos en efectivo. (Ver cuadro anterior y el cuadro adjunto que incluye todas las tarjetas para ver mayores detalles).

En relación al monto que el tarjetahabiente debe pagar en concepto de anualidad por poseer una tarjeta de crédito, existen diversas opciones, que incluyen el no cobro de anualidad, es por esto que exhortamos a revisar y analizar esta información, para que de esta forma pueda tomar la mejor decisión sobre qué tipo de tarjeta le conviene. (Ver cuadro a continuación).

COSTO DE LAS ANUALIDADES MÁS BAJAS Y MÁS ALTAS, DE ALGUNAS TARJETAS DE CRÉDITO, SEGÚN TIPO DE TARJETA Y ENTIDAD EMISORA

PERIODO: PRIMERA SEMANA DE AGOSTO 2020

TIPO DE TARJETA	ANUALIDADES MÁS BAJAS		ANUALIDADES MÁS ALTAS	
	Entidad bancaria	B/.	Entidad bancaria	B/.
Visa o Mastercard Cash Back Clásica o Tradicional	Cooperativa Profesionales, R.L.	40.00	Banco Ficohsa Panamá	90.00
	Global Bank	50.00	Banesco	84.00
Visa o Mastercard Clásica, Esencial o Standard	Banco General, S.A. y Credicorp Bank, S.A.	0.00	Banistmo	96.00
	Global Bank, Metrobank, Banco Lafise	40.00	BAC Credomatic y Banesco	84.00
Visa o Mastercard Empresarial, Corporativa o Corporate	Citibank, N.A. (Sucursal Panamá)	0.00	Banistmo	160.00
	Credicorp Bank	59.00	MMG Bank, Global Bank, Capital Bank y Banesco	150.00
Visa o Mastercard Dorada, Oro o Gold	Credicorp Bank, S.A.	0.00	S.T Georges Bank y Banesco	98.00
	Banistmo	60.00	Towerbank	90.00
Visa o MC	Credicorp Bank, S.A.	0.00	Banesco	160.00
Platino o Platinum	BAC Credomatic	95.00	Banisi, Banco de Occidente y Bank of Nova Scotia	150.00

Fuente: ACODECO

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:

COMBUSTIBLE

Cuadro No.1. 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 2019 - OCTUBRE 2020

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)
2019/11			0.75	0.79				0.71	
2019/12			0.74	0.78				0.71	
2020/01			0.77	0.81				0.73	
2020/02			0.72	0.76				0.66	
2020/03			0.68	0.72				0.60	
2020/04			0.43	0.45				0.42	
2020/05			0.52	0.54				0.43	
2020/06			0.58	0.60				0.48	
2020/07			0.62	0.64				0.52	
2020/08			0.62	0.63				0.54	
2020/09			0.63	0.65				0.52	
2020/10			0.63	0.65				0.51	

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

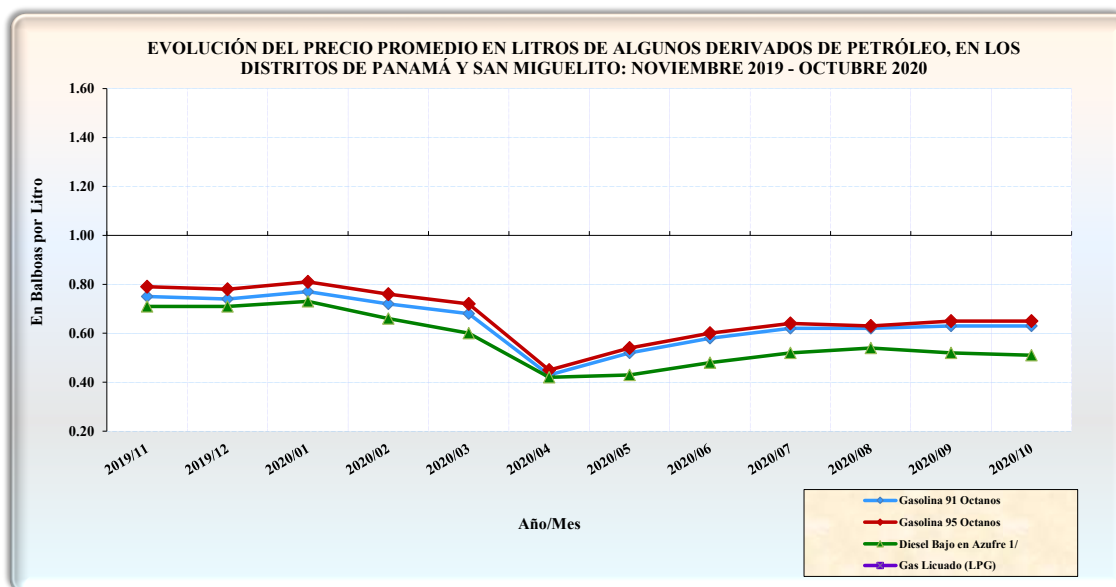
NOTA 2: A partir del mes de abril de 2013, el precio del combustible que era comercializado en galones se vende al público en litros.

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

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

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

Miembro de CONCADECO; Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor.



Tal como se puede observar en el cuadro y gráfica anteriores que se presentan sobre el comportamiento de precios de los combustibles de Panamá, en Octubre de 2020 los precios promedios de la gasolina de 91 octanos, de 95 octanos y diesel bajo en azufre fueron de B/.0.63, B/.0.65 y B/.0.51 respectivamente. Estos precios promedios indican una disminución en las gasolinas de 91, 95 octanos y el Diesel con respecto a los precios que estos derivados de petróleo tuvieron en el mes de noviembre del año anterior. La gasolina de 91 octanos tuvo un precio de B/.0.75, es decir, que la misma disminuyó en este mismo periodo B/.0.12 en comparación a 11 meses atrás; al igual que la gasolina de 95 octanos que disminuyó en este mismo periodo B/.0.14 y coinciden con el Diesel bajo en Azufre que disminuyó B/.0.20, en este mismo periodo de estudio.

MEDICAMENTOS

CABAMED Ampliada

El Gobierno Nacional dispuso entre sus metas de los primeros 100 días ampliar la lista de la Canasta Básica de Medicamentos (CABAMED) de 40 a 153 principios activos.

Para la conformación de los 153 principios activos, se realizó una prueba piloto para la cual se visitaron 90 farmacias a nivel nacional: 52 en el área metropolitana y 38 en el resto de las provincias, exceptuando Darién.

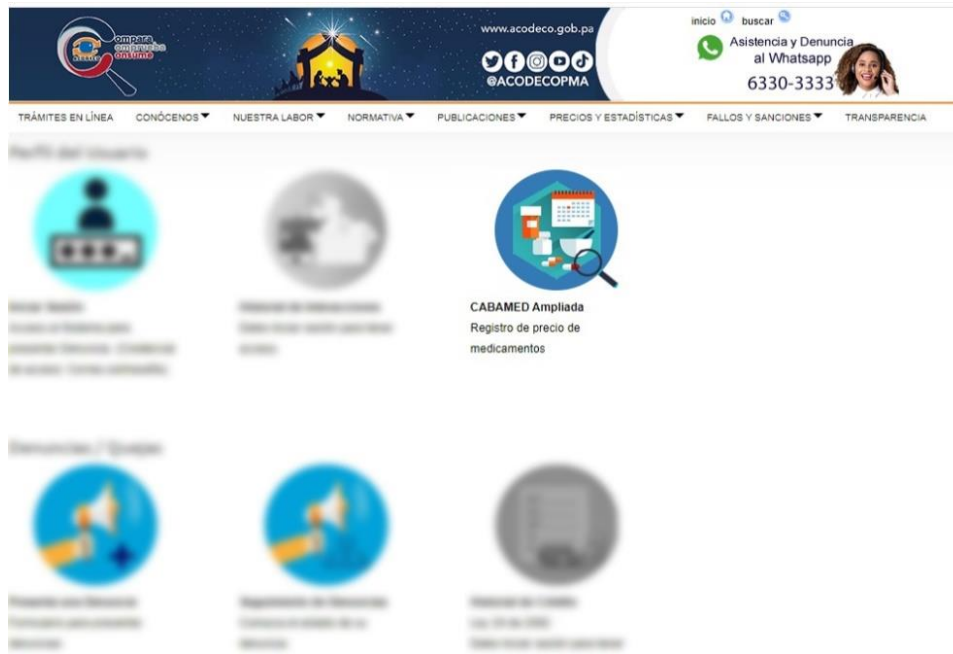
Los medicamentos incluidos en esta lista ampliada atienden enfermedades de alta incidencia en la población panameña. Existen medicamentos para la hipertensión, antibióticos, tracto urinario, oftalmológicos, vitaminas, tracto alimentario y metabólico, antiosteoporóticos, sistema respiratorio, antiinflamatorios no esteroides, protectores solares entre otros.

Mediante Resolución No. 774 del 7 de octubre de 2019 del Ministerio de Salud, se ordena a todas las farmacias privadas a nivel nacional, actualizar mensualmente la información de los precios de la lista ampliada de la Canasta Básica de Medicamentos (CABAMED) en la página web de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), a partir de enero de 2020.

Para el mes de noviembre de 2019, el departamento de informática, realiza la presentación del sistema de precios para la CABAMED Ampliada a todos los representantes de las farmacias privadas y autoridades locales.

DEMO DEL SISTEMA

En esta pantalla las Farmacias deberán Registrarse para luego entrar con su Usuario y contraseña.



El 20 de enero de 2020, se atendió a representantes de 13 cadenas de farmacias privadas para explicarles sobre la actualización disponible en la página web (Trámite en Línea) la aplicación desarrollada para que los agentes económicos dedicados a la venta de productos farmacéuticos, reporten los precios unitarios de los 153 productos de la CABAMED Ampliada, atendiendo lo señalado en la Resolución No.774 del 7 de octubre de 2019 del Ministerio de Salud.





En la actualidad, según registros de la Dirección de Farmacias y Drogas del Ministerio de Salud, existen 904 farmacias privadas a nivel nacional.

Es importante señalar, que se han registrado en promedio mensual 181 farmacias, incluyendo el área metropolitana y provincias, en la plataforma de precios a Septiembre de 2020.

CABAMED AMPLIADA. FARMACIAS REGISTRADAS EN EL APP DE CONSULTA DE PRECIOS. PANAMÁ Y PROVINCIAS. 2020

Mes	Panamá y Panamá Oeste	Región #2 (Colón)	Región #3 (Bocas del Toro/Chiriquí)	Región #4 (Coclé, Herrera, Los Santos y Veraguas)	Total de Farmacias Registradas por Mes
Enero	238	10	22	26	296
Febrero	148	3	3	9	163
Marzo	80	4	13	2	99
Abril	38	2	4	6	50
Mayo	180	5	14	20	219
Junio	152	6	11	21	190
Julio	171	9	19	19	218
Agosto	156	5	17	19	197
Septiembre	158	7	18	14	197

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

COMPARATIVO DE PRECIOS DE MEDICAMENTOS:

A continuación presentamos las 10 principales diferencias de precios en el mismo principio activo, entre el medicamento de referencia y el medicamento genérico en la CABAMED, tal como se muestra en el siguiente resumen:

CANASTA BÁSICA DE MEDICAMENTOS

Principales diferencias absolutas y porcentuales entre el Precio Promedio Unitario de Referencia vs Pr Mínimo del Medicamento Genérico, en las principales farmacias de la provincia de Panamá
Fecha: Septiembre 2020

DESCRIPCIÓN INSUMO	Precio Promedio de Referencia	Precio Mínimo Medicamento Genérico	Pr Prom de Referencia vs Pr Mínimo Medicamento	
			Var Absoluta	Var %
Ceftriaxona Sódica 1 gr IM Vial (*)	25.27	2.74	22.53	822%
Diclofenaco Sódico 50 mg Tableta	1.24	0.14	1.10	786%
Enalapril 20 mg Tableta (*)	1.75	0.26	1.49	573%
Ciprofloxacina 500 mg Tableta (*)	5.38	0.85	4.53	533%
Fluoxetina 20mg Tableta (*)	3.03	0.55	2.48	451%
Paracetamol 500mg Tableta	0.13	0.03	0.10	333%
Atenolol 100 mg Comprimidos (*)	1.00	0.25	0.75	300%
Trimetorpin con Sulfa 400mg/200mg Suspensión Pediátrica 100 ml	16.92	4.25	12.67	298%
Azitromicina 500 mg Cápsula (*)	14.97	4.16	10.81	260%
Albendazol 200 mg Comprimidos	1.25	0.35	0.90	257%

(*) Estos medicamentos son intercambiables.

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

Al analizar las 10 mayores diferencias de precios de la CABAMED Ampliada, se observó que los medicamentos de referencia tienen una diferencia superior al 100% con respecto a la presentación genérica. Por ejemplo el Medicamento de Referencia Rocephin (Vial 1g) del Laboratorio Roche tiene un precio promedio de B/.25.27 y el Medicamento Genérico tiene un precio mínimo de B/.2.74 mostrando una diferencia relativa de (822%). Diclofenaco Sódico 50mg Tableta en el Medicamento de Referencia Voltarén del Laboratorio Novartis con un precio promedio de B/.1.24 y en el Medicamento Genérico con B/.0.14 mostrando una diferencia del 786%.

Al contar con esta información de precios actualizada, los consumidores se ven beneficiados ya que cuentan con la herramienta necesaria que los ayuda a comparar precios y tomar una mejor decisión al momento de necesitar adquirir un medicamento para atender una dolencia en particular.



Actividades Administrativas

V. ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

A. SECRETARIA GENERAL

La Secretaría General dentro de la estructura organizativa de la ACODECO, se encuentra en el Nivel Coordinador y es la segunda unidad en orden jerárquico, posterior al Administrador General.

En cumplimiento de sus objetivos, la Secretaría General facilita la labor del Despacho Superior en cuanto a la coordinación, seguimiento y evaluación de los asuntos administrativos, técnicos y programáticos de acciones entre las distintas unidades administrativas, así como la de representarlo ante cualquier otra tarea que por designación tenga a nivel interno o externo de la institución.

Dentro de sus principales funciones que realiza la Secretaría General tenemos:

- Representar al Administrador en actos, eventos, reuniones y designaciones a nivel nacional e internacional, entre otras actividades que le sean asignadas.
- Presentar recomendaciones al Despacho Superior sobre temas y ejecución de acciones y otras cuando existan problemas a nivel interno.
- Mantener el registro actualizado de todos los edictos que se han firmado en la unidad.
- Autenticar aquellos expedientes y documentos que sean autorizados por el Administrador y/o relacionados con el manejo administrativo de la Institución.
- Propiciar la debida interrelación de las labores y actividades que ejecuta la Institución en la búsqueda de impulsar la rápida y eficaz recepción, distribución y tramitación de los documentos requeridos.



Inauguración de Stand de ACODECO en la Feria de Boquete - 2020

En este periodo, con el fin de favorecer la interrelación de las labores y actividades que ejecutan las diversas unidades administrativas de la institución, y en búsqueda de impulsar la eficiencia y eficacia en la tramitación de los expedientes y documentos requeridos, se realizaron reuniones con las Direcciones Nacionales de Protección al Consumidor y de Libre Competencia, así como diferentes unidades administrativas, tanto de Panamá como de los Sedes Regionales.



Participación en reunión con personal de la Regional de Chiriquí

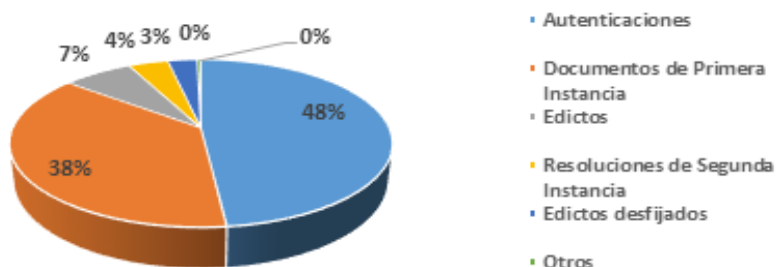
En el periodo comprendido desde noviembre de 2019 a octubre de 2020, podemos observar que del total de los documentos tramitados el 48.21% corresponde a Autenticaciones y el 37.43% a Documentos de Primera Instancia.

**DOCUMENTOS TRÁMITADOS Y FIRMADOS EN
SECRETARÍA GENERAL**

PERIODO: NOVIEMBRE 2019 A OCTUBRE 2020

DOCUMENTOS	CANTIDAD	PORCENTAJE(%)
Autenticaciones	16,794	48.21
Documentos de Primera Instancia	13,038	37.43
Edictos	2,448	7.03
Resoluciones de Segunda Instancia	1,391	3.99
Edictos desfijados	1,032	2.96
Otros	112	0.32
Resoluciones de la Dirección de Libre Competencia	22	0.06
TOTAL	34,837	100.00%

**DOCUMENTOS FIRMADOS EN SECRETARIA
GENERAL
PERIODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020**



B. ASESORÍA LEGAL

INTRODUCCIÓN:

La Oficina de Asesoría Legal es una unidad que tiene como responsabilidad brindar el soporte requerido para la debida gestión institucional en sus distintos procesos, en el marco legal que regula a ACODECO como entidad pública de acuerdo a las funciones definidas dentro de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

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

OBJETIVO:

Como uno de sus principales objetivos está en fortalecer todos los puntos legales de ACODECO por medio de una ejecución debidamente coordinada de estudios, análisis e investigaciones en materia de las normativas legales vigentes, tales como leyes, decretos, acuerdos, resoluciones, proyectos y anteproyectos de leyes, de operaciones de tipo comercial en el ámbito nacional e internacional a fin de emitir recomendaciones legales con relación a la libre competencia, prácticas monopolísticas y protección al consumidor.

Y sobre todo contribuir 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:

Su funcionalidad como autoridad técnica es asesorar a todas las unidades administrativas de la institución relativamente en todos los aspectos legales, tanto de la aplicación de la Ley 45 de 2007, así como consultas en materia de tipo laboral, administrativo entre otros.

FUNCIONES ESPECÍFICAS DE LA OFICINA DE ASESORIA LEGAL:

- Como función prioritaria está en 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.
- Admitir y revisar todos los documentos y operaciones que requieran un pronunciamiento jurídico de la institución.
- Monitorear, 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.
- Participación dentro de las Comisiones y discusiones que se den en la Asamblea Nacional sobre los distintos temas legales de interés para la Autoridad.
- Ejecutar proyectos, acuerdos y resoluciones, con relación a las investigaciones realizadas.

- Asesorar técnicamente 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.
- Analizar y responder 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.
- Apoyar legalmente 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.

GESTIONES DELEGADAS POR EL ADMINISTRADOR

1. En materia de protección al consumidor y defensa de la competencia en diferentes entidades gubernamentales de la República de Panamá.

La Autoridad 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 al Proyecto de Ley No. 182, “Que crea el Sistema Informático de Indicadores Públicos de Precios al Consumidor de los Artículos de la Canasta Básica Familiar de Alimentos, “SIPREC”.
- Seguimiento al Proyecto de Ley No. 449, “Que modifica y adiciona artículos a la ley 24 de 2002, que regula el servicio de información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes”.
- Seguimiento al Proyecto de Ley No. 412, “Que adiciona a la Ley 6 de 1997, sobre el marco regulatorio e institucional para prestación del servicio público de electricidad, para implementar el establecimiento de oficinas de atención al cliente”.
- Seguimiento al Proyecto de Ley No. 81, “Por el cual se crea proceso administrativo y/o judicial simplificado, solidario y funcional, de recomposición de las deudas o mecanismos de pago de los consumidores, como resultado de la crisis económica por el virus COVID-19 o cualquier otra circunstancia que afecte la estabilidad financiera del consumidor”.
- Seguimiento al Proyecto de Ley No. 82, “Que crea el Portal de compra y ventas web de Panamá, a nivel nacional e internacional”.
- Seguimiento al Proyecto de Ley No. 424, “Que modifica y adiciona artículos a la ley 24 de 2002, que regula el servicio de información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes”.
- Seguimiento al Proyecto de Ley No. 388, “Que establece medidas transitorias relacionadas a las agencias de viajes y dicta otras disposiciones”.
- Seguimiento al Proyecto de Ley No. 387, “Que modifica la Ley 1 del 2018, sobre el uso de bolsas reutilizables en estacionamientos comerciales de la República de Panamá y dicta otras disposiciones”.
- Seguimiento al Proyecto de Ley No. 270, “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 al Proyecto de Ley No. 449, “Que crea el Portal de compra y ventas web de Panamá, a nivel nacional e internacional”.
- Seguimiento al Proyecto de Ley No. 450, “Que Por el cual se crea proceso administrativo y o judicial simplificado, solidario y funcional, de recomposición de las deudas o mecanismos de pago de los consumidores, como resultado de la crisis económica por el virus Covid-19”.

Resulta importante destacar que, con la instalación de la Asamblea Nacional para el periodo 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 al Proyecto de Ley No. 207, “Que establece la tipificación de canales y la nomenclatura de cortes de carne de ganado bovino.”, tenemos a bien presentar, de manera formal, nuestras consideraciones, en virtud de la solicitud elevada, por correo electrónico de 13 de febrero de 2020, de esta Comisión.
- Seguimiento al Anteproyecto de Ley 317, “De Etiquetado Frontal de Advertencia Nutricional”, tenemos a bien presentar, de manera formal, nuestra intención de participar en la discusión del primer debate de este proyecto.
- Seguimiento al Proyecto de Ley No. 272, “Que regula el tiempo de espera en las filas y en la atención al cliente en la República de Panamá”, tenemos a bien presentar, de manera formal, nuestras consideraciones.
- Seguimiento al Anteproyecto de Ley No. 72, hoy Proyecto de Ley No. 406, “Por medio del cual se otorga el acceso a internet de banda ancha de manera gratuita para estudiantes y docentes durante la pandemia de Covid-19”, tenemos a bien presentar, de manera formal, nuestras consideraciones.
- Seguimiento al Anteproyecto de Ley No. 88, hoy Proyecto de Ley No. 412, “Que modifica la Ley 6 de 1987 y adiciona artículos, sobre beneficios a jubilados, pensionados y tercera edad”, tenemos a bien presentar, de manera formal, nuestras consideraciones.
- En atención al Anteproyecto de Ley No. 82, “Que crea el Portal de compra y ventas web de Panamá, a nivel nacional e internacional”, tenemos a bien presentar, de manera formal, nuestras consideraciones.
- Seguimiento al Anteproyecto de Ley No. 116, “Que modifica y adiciona artículos a la Ley 24 de 2002, que regula el servicio de información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes”, tenemos a bien presentar, de manera formal, nuestras consideraciones.
- Seguimiento al Anteproyecto de Ley No. 134, “Que modifica la Ley 24 de 2002, que regula el servicio de información sobre el historial de crédito de consumidores y clientes”, tenemos a bien presentar, de manera formal, nuestras consideraciones.
- Seguimiento a la Ley No. 124, “Que modifica la Ley 6 de junio de 1987 y dicta otras disposiciones”.
- Seguimiento Anteproyecto de Ley No. 82, hoy Proyecto de Ley No 449, “Que modifica la ley 1 del 2018, sobre el uso de Bolsas Reutilizables en establecimientos comerciales de la República de Panamá y dicta otras disposiciones”.

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.

Cumpliendo así con su rol de protección al consumidor y defensa de la competencia, la ACODECO, por intermedio de la oficina de Asesoría Legal, se hizo presente de manera activa y beligerante en el marco del debate de las ideas, posturas y posiciones presentadas a lo largo su desarrollo.

2. Respuestas a la Oficina de Asesoría Legal del Ministerio de la Presidencia en relación a validación de Proyectos de Ley con el propósito de sanción o veto Presidencial.

Recomendación en relación al Proyecto Ley 424, “Que modifica y adiciona a la Ley 24 de 2002, que regula el servicio de información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes”;

3. Participación de Asesoría Legal en capacitaciones internacionales.

- En el mes de febrero de 2020, la Oficina de Asesoría Legal participó como parte de la delegación de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de La Competencia en la Capacitación sobre Sistema Arbitral de Consumo, invitado por la Fundación Facua para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible en Sevilla, España; cuyo objetivo es desarrollar en la institución, el Sistema de Arbitraje de Consumo, como parte del marco legal, la ley 45 de 31 de octubre de 2007, en su artículo 114, instituye el Arbitraje de Consumo.

4. Participación de Asesoría Legal en capacitaciones internas.

- En el mes de octubre de 2020, la Oficina de Asesoría Legal coordinó la capacitación con la Dirección General de Carrera Administrativa en materia de acciones de personal o Procedimiento Disciplinario.
- En el mes de octubre de 2020, la Oficina de Asesoría Legal coordinó la capacitación con la Contraloría General de la República, en materia de auditoria o elaboración de informes de auditorías, dirigida a los directores, jefes de las diversas unidades administrativas y administradores regionales de la ACODECO, por medio de la plataforma Zoom.
- En el mes de octubre de 2020, la Oficina de Asesoría Legal coordinó la capacitación con y la Dirección General de Carrera Administrativa, en materia de la reforma de la Ley 22 dirigida a los directores, abogados de las diversas unidades administrativas y administradores regionales de la ACODECO, por medio de la plataforma Zoom.

5. Participación de Asesoría Legal en operativos especiales.

- En el mes de enero de 2020, la Oficina de Asesoría Legal participó en el operativo especial de alto impacto, cuyo objetivo principal fueron las verificaciones de grasas, precios a la vista, así como de escáner en tiendas por departamentos y la detección de productos vencidos entre otros.
- **Informe de Gestión Diario**, se elabora el informe de gestión, como parte de las funciones para llevar la continuidad y cotidianeidad, que se refleja a través de nuestros datos estadísticos. 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.

- Y otros temas propios de esta unidad que, por su frecuencia, se deben consignar en nuestra base de datos estadísticos, funciones específicas con los siguientes temas: 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; entre otras actuaciones. Adjuntamos cuadro estadístico que refleja esta actuación en cifras:

ACTIVIDADES EN ASESORÍA LEGAL
PERIODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020

DETALLE	2019		2020										TOTAL
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	
Consultas escritas	0	4	2	3	5	2	4	6	3	2	3	6	40
Consultas telefónicas	20	12	7	4	13	11	9	3	2	5	10	12	108
Consultas vía e-mail	5	3	5	0	2	1	3	1	4	5	3	8	40
Consultas personales	3	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
Contratos	0	0	5	2	0	0	1	0	2	8	2	1	21
Informe de conducta	0	0	1	2	0	1	0	1	2	0	0	0	7
Resoluciones	0	0	4	2	5	0	0	0	2	1	2	2	18
Misiones Oficiales	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

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 comerciantes y nuestra visión 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 empresarios 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 2019, se recaudó la suma de Ciento Veintiocho Mil, Ochocientos Treinta y Ocho Balboas con 27/100 (B/.128,838.27). Desde enero a octubre del año en curso podemos informar que al Juzgado Ejecutor han ingresado un total de 888 expedientes, procedentes de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, del Departamento de Decisión de Quejas, Sección de Vehículos, Unidad de Control de Precios y de las Oficinas Regionales a nivel nacional, el monto en multas a cobrar es de Setecientos Noventa y Seis, Seiscientos Ochenta y Ocho con 20/100 (B/.796,688.20), de lo cual se ha recaudado la suma de Ciento Cuarenta y Cinco Mil, Ciento Treinta y Cinco Balboas con 85/100 (B/.145,135.85).

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

RELACIÓN ANUAL DE EXPEDIENTES INGRESADOS Y LA RECAUDACIÓN

PERIODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020

AÑOS	CANTIDAD DE EXPEDIENTES	CUANTIAS DE MULTAS (B/.)
2019 (nov-dic)	273	64,444.82
2020 (ene-oct)	907	796,688.20
TOTAL	1,180.00	861,133.02

Fuente: ACODECO

CUADRO DE SECUESTROS POR EL JUZGADO EJECUTOR

PERIODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020

DETALLES	CANTIDAD DE SECUESTROS	VALOR DE SECUESTROS (B/.)
Cuentas Bancarias	853	630,754.73
Embargos Bancarios	159	94,868.41

Fuente: Departamento de Juzgado Ejecutor

PARTICIPACIÓN DE LAS OFICINAS REGIONALES EN LAS RECAUDACIONES DEL JUZGADO EJECUTOR

PERIODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020

SEDE	MONTO (B/.)
Central	404,631.69
Regional	77,366.15
TOTAL	481,997.84

Fuente: Departamento de Juzgado Ejecutor

D. AUDITORÍA INTERNA

Concepto:

La Auditoría Gubernamental, es la actividad independiente y objetiva que se encarga de asegurar que se realice de forma eficiente las operaciones de la Institución, con el fin que se cumplan las disposiciones legales y reglamento interno, así como las políticas existentes en el uso de los recursos públicos.

La Oficina de Auditoría Interna de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, (ACODECO), tiene como finalidad garantizar que se cumpla con los objetivos, además de examinar e investigar posibles prácticas irregulares mediante la revisión de los controles internos. La importancia de nuestra oficina, radica en su rol de fiscalizador a nivel nacional para evaluar la efectividad de los controles internos, además del desempeño de las funciones y gestión de los bienes y recursos del estado.

Objetivos:

El objetivo principal de la Auditoría Interna consiste en darle cumplimiento a las funciones, actividades y responsabilidades establecidas dentro de las Normas de Control Interno Gubernamental para la República de Panamá, Reglamento Interno de la ACODECO, Código de Ética de los servidores públicos y Ley 38 del 2000, sobre procedimientos administrativos.

Responsabilidad y Mantenimiento:

Durante el desarrollo de una auditoría, hay responsabilidades que se reparten entre las diferentes partes que intervienen en ella. Administrador o dirección, el jefe del departamento y el auditor interno, son los principales actores a los que se les atribuyen responsabilidades. Si bien los tres desempeñan acciones de vital interés para la auditoría interna como es el caso de la selección de auditores, la planificación, la aportación de recursos, o el seguimiento a las medidas correctivas (hallazgos), el mayor peso de las auditorías recae en el auditor interno. Por ello, realizamos una fase de preparación, donde se hace una revisión de las normas aplicables sobre el ámbito que se va a auditar, como también la orden de trabajo, apoyándonos en los manuales y en auditorías anteriores para darle seguimientos.

La Oficina de Auditoría Interna de la ACODECO con la coordinación del Programa Panamá Solidario, ha brindado apoyo con su personal en calidad de préstamo para formar parte del equipo y ayudar en diferentes áreas en Atlapa.



Funcionario de la ACODECO, de la oficina de Auditoría Interna recibiendo gorra de Panamá Solidario, como distinción por su apoyo

Auditorías realizadas durante el período de noviembre 2019 a octubre de 2020

Auditorías de Control Interno:

Nuestra oficina realizó en el mes de noviembre y diciembre 2019 un total de cuatro (4) auditorías de control interno en las oficinas regionales de Los Santos, Chiriquí, Herrera y Coclé. De enero a octubre 2020, se han realizado cinco (5) controles internos, sólo uno (1) en la regional de Bocas del Toro, los demás se realizaron en la sede.

Ante la situación de salud pública que enfrenta Panamá y la declaración de Estado de Emergencia por el Covid 19 a nivel mundial, desde el 18 de marzo, hasta el 6 de mayo, la oficina de Auditoría Interna se mantuvo cerrada. Luego se estuvo trabajando en horario reducido y aproximadamente un 30% de los funcionarios de la Institución solamente, esto por instrucciones del Gobierno Central, lo que influyó en las auditorías que se vieron afectadas, por lo que no se cumplió con el Plan Anual de Auditoría.

Auditoría de Carácter Especial: En el mes de diciembre 2019, se realizó una (1) auditoría especial y en los meses de enero a octubre 2020 se han realizado cinco (5), de las cuales una (1) fue por denuncia ciudadana.

ACTIVIDADES REALIZADAS, POR CANTIDAD, SEGÚN
CATEGORÍA, EN LA OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

PERIODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020

CATEGORIAS	CANTIDAD
Controles Internos	9
Denuncias Ciudadanas	1
Informes Especiales	5
TOTAL	15

Fuente: Oficina de Auditoría Interna.



Arqueos a la caja menuda y recaudaciones por multas:

Siguiendo las disposiciones de control interno del manual de procedimientos para uso y manejo de los fondos de la caja menuda en las entidades públicas, numeral 43, la Oficina de Auditoría Interna en coordinación con la Oficina de Tesorería, habían programado desde el mes de marzo, realizar arqueos sorpresivos y revisión de las recaudaciones por multas, pero debido a la pandemia no se realizó. No fue sino hasta el mes de septiembre, donde se empezaron a realizar arqueos y revisión de las recaudaciones por multas regulares y por Juzgado Ejecutor a las Oficinas Regionales de Panamá Oeste y Panamá Este, así como en el mes de octubre a similares instancias de Chiriquí, Veraguas, Los Santos y Herrera.

E. DIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Somos la Dirección encargada de establecer e implementar, instrumentos y mecanismos de planeación estratégica para el control administrativo de los recursos con que cuenta la institución. Todo esto enfocado a la finalidad de cumplir con la satisfacción de las necesidades para la ejecución de los programas que lleva a cabo la ACODECO.

La ejecución presupuestaria del período comprendido de noviembre 2019 a septiembre 2020, representa un 70% de lo asignado; se refleja una baja ejecución debido a los recortes presupuestarios efectuados a mediados del 2019 y 2020, al igual que el estado de emergencia nacional por el COVID-19.

Durante el año 2020, cada una de estas funciones fueron distribuidas y desarrolladas por los diferentes departamentos que forman parte de nuestra Dirección: Departamento de Tesorería, Departamento de Presupuesto, Departamento de Contabilidad, Departamento de Bienes Patrimoniales, Departamento de Compras y Proveeduría, Departamento de Servicios Generales, Departamento de Archivo y Correspondencia, Almacén, Sección de Transporte y Sección de Seguridad.

A continuación detallamos la ejecución y el desempeño de algunos de los Departamentos que conforman la Dirección de Administración y Finanzas:

1. Departamento de Tesorería:

El Departamento de Tesorería constituye la síntesis de la gestión financiera de la entidad, por ser la que administra y regula el flujo de fondos de la misma e interviene en su equilibrio económico y monetario. El sistema de Tesorería tiene a su cargo la responsabilidad de:

- Captar fondos (Recaudación).
- Pagar a su vencimiento las obligaciones (Procedimiento de Pago), llámese gestiones de cobro, viáticos al interior y exterior, gastos de alimentación y transporte o por caja menuda.

En cuanto a las recaudaciones, somos los responsables del cobro de las multas impuestas en la Oficina Central y Panamá Norte, además de la revisión de las recaudaciones en las demás 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 – Personas con discapacidad.
- Ley 1 de 2018 – Bolsas Reutilizables.

En el siguiente cuadro podemos observar las cifras correspondientes a los montos recaudados por la ACODECO, las que 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: AGOSTO 2019 - OCTUBRE 2020

REGIONAL	AÑO															TOTAL
	2019		2020												TOTAL	
	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre		
Bocas del Toro	2,841.50	5,279.00	3,257.75	1,575.50	1,435.00	5,503.50	3,257.50	2,619.94	460.00	455.00	0.00	0.00	0.00	170.00	3,605.00	30,459.69
Chiriquí	7,038.00	6,990.00	4,963.50	4,136.50	11,240.00	4,880.00	5,507.50	1,350.00	55.00	0.00	0.00	192.50	5,500.00	2,432.50	10,815.00	65,100.50
Coelé	9,855.00	6,350.00	5,900.00	7,340.50	2,270.50	3,257.50	6,145.00	3,380.00	0.00	500.00	1,055.00	0.00	374.00	2,716.00	16,506.40	65,649.90
Colón	2,800.00	1,740.00	2,287.50	2,737.50	425.00	1,450.00	4,280.00	982.00	250.00	250.00	0.00	637.50	250.00	3,750.00	8,715.00	30,554.50
Darién	2,176.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	675.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2,851.00
Herrera	4,030.00	2,724.00	3,215.50	1,962.50	2,327.50	2,260.00	3,987.50	1,455.00	0.00	0.00	495.00	165.00	275.00	1,525.00	8,467.75	32,889.75
Los Santos	2,737.00	3,740.50	4,626.25	3,287.50	1,635.25	2,351.50	7,753.00	2,390.25	0.00	250.00	40.00	155.00	450.00	3,215.00	9,000.50	41,631.75
Panamá	107,322.11	136,310.96	148,551.69	79,721.01	382,748.51	78,993.61	125,267.07	52,302.16	649.58	4,955.00	44,931.59	18,706.19	26,038.22	66,086.75	121,338.26	1,393,922.71
Panamá Este	2,725.00	6,150.00	565.00	718.00	1,582.50	835.00	2,580.00	2,427.50	0.00	0.00	0.00	0.00	1,294.00	4,024.75	22,901.75	
Panamá Oeste	6,856.00	9,300.00	5,581.00	4,920.50	1,724.00	7,808.00	6,337.00	1,315.00	0.00	1,500.00	10,000.00	396.00	0.00	3,025.00	4,455.00	63,217.50
Veraguas	6,275.25	3,677.75	5,125.25	6,909.25	10,081.25	5,813.00	7,879.50	3,696.25	0.00	0.00	0.00	110.00	55.00	3,266.75	20,767.75	73,657.00
TOTAL	154,655.86	182,262.21	184,073.44	113,308.76	415,469.51	113,152.11	173,669.07	71,918.10	1,414.58	7,910.00	56,521.59	20,362.19	32,942.22	87,481.00	207,695.41	1,822,836.05

Fuente: Departamento de Tesorería

Logros del Departamento de Tesorería:

- Para el cierre fiscal 2019 se minimizó la cantidad de gestiones de cobros por pagar. (Vigencia expirada).
- Se logró el pago a 21 proveedores de vigencias anteriores 2016, 2017, 2018, por un monto de B/. 82,192.09.
- A principios del año 2020, realizamos varios pagos masivos a funcionarios que cumplían con misiones oficiales. (Por primera vez se realizaron pagos masivos).

Proyectos:

- Se está estudiando un convenio con la entidad bancaria Caja de Ahorros, para los cobros, como un punto de venta.
- Con la AIG, se gestiona trámites para que los agentes económicos puedan realizar sus pagos vía web. (Link pago).

Nuevas estrategias de pago:

- Una vez el proveedor entregue los bienes o servicios, el Departamento de Tesorería les envía correos y realiza llamadas telefónicas para que presenten su gestión de cobro, en la vigencia que corresponde y así evitar la acumulación de pagos de vigencias expiradas.

2. Departamento de Presupuesto:

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA NACIONAL PERÍODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020

DETALLE	NOVIEMBRE 2019 A OCTUBRE 2020	ASIGNACIÓN PRESUPUESTARIA OCTUBRE 2020	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	%	PAGOS
TOTAL	11,436,094.00	10,625,081.00	8,810,009.00	77	8,401,653.00
Funcionamiento	10,674,094.00	10,383,317.00	8,589,925.00	80	8,200,303.00
Servicios Personales	7,874,079.00	7,925,352.00	7,157,991.00	91	7,004,948.00
Servicios No Personales	2,094,829.00	1,774,807.00	981,375.00	47	760,910.00
Materiales y Suministros	613,545.00	641,590.00	384,598.00	63	362,452.00
Maquinaria y Equipo	1,300.00	5,357.00	811	0	811
Transferencia Corrientes	75,341.00	31,211.00	65,150.00	86	71,182.00
Otras Asignaciones Globales	15,000.00	5,000.00	0	0	0
Inversión	762,000.00	241,764.00	220,084.00	29	201,350.00

Fuente: DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO

Se ha mantenido un constante aumento de las inversiones, este crecimiento se traduce a las constantes mejoras que se implementan para una mejor atención a los consumidores.

PRESUPUESTO DE INVERSIONES LEY Y NIVEL DE EJECUCIÓN NACIONAL AÑOS: 2011 - 2020

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	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	388,676.00	52
2020	421,744.00	241,764.00	241,764.00	165,055.00	68

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. 110 del 12 de Noviembre de 2019, "Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la Vigencia fiscal 2020".

**PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO LEY Y NIVEL DE EJECUCIÓN
NACIONAL
AÑOS: 2011 - 2020**

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	11,269,500.00	9,434,177.00	84
2020	10,301,794.00	10,329,094.00	9,349,787.00	6,876,494.00	73

Fuente: DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO

Desde la creación de la ACODECO se logró incrementar el presupuesto un 365%, es decir, a mayo de 2006, el presupuesto total era de B/.3,915,900.00 y ese mismo año se incrementó a B/.5,410,900.00, para un 38% y actualmente el presupuesto de funcionamiento es de B/.10,301,794.00 y el de inversiones, B/.421,744.00.

**PRESUPUESTO LEY
NACIONAL
AÑOS: 2006 - OCTUBRE 2020**

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	9,822,853.00
2020	10,723,538.00	10,570,858.00	7,041,549.00

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 programa 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 2019 - OCTUBRE 2020**

DETALLE	TOTAL
Gestiones de Cobro	698
Cajas Menudas	40
Contabilización de Gastos	1,539
Contabilización de Viáticos	477
TOTAL	2,754

Fuente: Departamento de Contabilidad

Nuestro departamento ha participado en diferentes actividades como charlas, seminarios entre otras, las cuales detallamos a continuación:

ACTIVIDAD	FECHA	PARTICIPANTES	LUGAR
Capacitación en el uso de la herramienta ISTMO	19 al 21 de agosto de 2020	Yadira E. Baloy	Ministerio de Economía y Finanzas - Edif. Ogawa

Fuente: Departamento de Contabilidad

4. Unidad 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 le permita a las autoridades el acceso a una información consolidada del monto, situación, valor y destino de los bienes patrimoniales de la institución.

En el periodo de noviembre de 2019 a octubre de 2020, se han recibido recepciones por adquisición de bienes (activos fijos y aplicaciones informáticas), por un monto de B/.242,581.49.

DETALLE DE LA ADQUISICIÓN INSTITUCIONAL
NACIONAL
PERIODO DE NOVIEMBRE 2019 A OCTUBRE 2020

MES	BIENES NO DEPRECIABLES	ACONDIC. DE AIRE	MAQ. Y EQUIPO DE TRANSPORTE	MAQUINARIA Y EQUIPO	EQUIPO INFORMÁTICO	MOBILIARIO Y ENSERES	INSTALAC. COMER. Y AGRICOLAS	OTRAS EDIF. E INSTALAC.
	55	12040301	12040302	12041304	12040320	12040322	12040210	12040299
Noviembre	48,061.47	4,823.23	49,796.00	1,194.12	14,163.89	1,255.11		
Diciembre	23,320.37	1,009.23		2,765.95	15,087.00	6,208.94	9,844.00	3,950.00
Enero	12,673.70	765.05				2,067.02		
Febrero	1,052.42							
Marzo	3,199.80							
Abril								
Mayo								
Junio								
Julio	751.28	2,051.35						
Agosto	3,474.00							
Septiembre	6,159.61	572.45		1,771.50		788.59		
Octubre	3,711.80			1,720.53				
TOTAL	102,404.45	9,221.31	49,796.00	7,452.10	29,250.89	10,319.66	9,844.00	3,950.00
MES	APLIC. INFORMATICAS	OTRAS MAQ. Y EQUIPOS	MAQ. Y EQUIP. EDUCATIVO Y DE ENSEANZA	MAQ. Y EQUIPO DE LAB. Y CONTROL	MAQ. Y EQUIPO DE FOTOGRAFIA Y PROYECCION			
	12040323	12040399	12040311	12040308	12040310			
Noviembre								
Diciembre		5,857.56						
Enero	1,032.00							
Febrero								
Marzo	856		3,611.25					
Abril								
Mayo								
Junio								
Julio								
Agosto				1,125.00				
Septiembre		4,156.95	8,560.80					
Octubre	945					695.49		
TOTAL	2,833.00	10,014.51	12,172.05	1,125.00	695.49	0.0	0.0	0.0

Fuente: Departamento de Bienes Patrimoniales

Para el mes de julio se realizaron los inventarios de bienes a nivel nacional, teniendo un margen de error de menos del 1%.

En tanto que, para el mes de Octubre del 2020, realizamos el inventario de los bienes dañados o en obsolescencia, que tenemos en custodia en el Depósito ubicado en el Crisol, para luego en conjunto, con un personal del MEF y la CGR, ser descartados y llevados al vertedero de Cerro Patacón.

También se tiene proyectado para este mes, la permuta y descarte de vehículos que cumplieron su vida útil y que están en estado de chatarra y/o irreparables.

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 317 órdenes de compra de contrataciones de bienes y/o servicios, que corresponden al período del 1 de noviembre de 2019 al 31 de octubre de 2020.

ARRENDAMIENTOS DE LA ACODECO POR PROVEEDOR, SEGÚN REGIONAL

NACIONAL

PERIODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020

REGIONAL	PROVEEDOR	MONTO (B./)	PERIODO DE CONTRATACIÓN
Sede Central, Panamá	Albarabi, S.A.	2,222,482.20	2020-2024
Colón	Plaza Milenio, S.A.	13,795.62	2020
Los Santos	Cortinas, S.A.	14,115.00	2020
Chitré, Herrera	Cerquín, S.A. Local N°2	10,063.35	2020
Chitré, Herrera	Cerquín, S.A. Local N°4	11,649.12	2020
Panamá Este	Hermanos Avila Inversiones, S.A.	10,272.00	2020
El Crisol (Depósito), Panamá	Finanzas Torres, S.A.	50,737.00	2020
Veraguas	Avícola Súper Pollo, S.A.	7,563.24	2020
Darién	Edilma García de Tapia	7,613.52	2020
Penonomé	La Sorpresa Mall	23,627.52	2020
Chiriquí	Casa Universal, S.A.	18,841.92	2020
Bocas del Toro	José Luis López Blanco	23,640.00	2020-2021
Panamá Norte	Villa Zaita Mall	19,393.00	2020
Panamá Oeste	De Icaza Investment Corp.	16,680.00	2020

Fuente: DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y PROVEEDURIA

Los cotizadores del Departamento de Compras participaron en las capacitaciones en línea, dictados por la DGCP en cuanto al “Manual de procedimientos de compras en estado de emergencia V3.1” y “Capacitación sobre las Cotizaciones en Línea para el Sistema de Panamá Compra”. Somos una institución modelo, brindamos apoyo a otras entidades en la orientación de los procesos y procedimientos.

Lo siguiente, es el cuadro con las Contrataciones más sobresalientes de ACODECO.

CONTRATACIONES SOBRESALIENTES

SEDE CENTRAL

PERÍODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020

DESCRIPCIÓN	MONTO (B/.)
Compra de telas y confección de forrados para paneles	9,913.28
Cortinas enrollables (para diferentes departamentos)	9,987.14
Archivadores de metal (Reg.Los Santos,Herrera,Cocle,B.Toro,Chiriqui)	3,787.27
A/A tipo split de 36,000btu y 18,000btu (Regional Bocas del Toro)	3,076.97
Renovación de actualización (Anti-Spam) Barracuda Spam Firewall 300	3,611.25
Pantalones y camisas (para Operativo de Navidad)	9,969.19
Seminario taller "La Comunicación Exitosa y el Lenguaje de Alto Impacto"	4,891.23
Confección e instalación de oficina modular (Módulo de Multiplaza)	9,844.00
Computadoras portatiles (para diferentes departamentos)	12,733.00
Computadoras de escritorio (para diferentes departamentos)	5,758.21
Licencias Acrobat Pro DC	7,986.00
Banners informativos para ser utilizados en diferentes actividades	4,922.00
Lanzamiento de Plan Estrategico Institucional (sede principal)	7,962.59
Sistema de control de seguridad (planta baja de Acodeco)	4,361.71
Renovación de servicio de alquiler de frecuencia de radio a radio a Nivel Nacional	8,217.60
Capacitación Actitud y Trabajo en Equipo	4,547.50
Licencias microsoft 2019 MacBook Pro	1,390.73
Servicio de internet móvil celular voz y data	8,938.71
Servicio de VPN de red privada que incluye servicio de datos móviles	5,756.29
Renovación de mantenimiento y soporte local de licencias Sap Business	3,745.00
Renovación de suscripción anual de Licencia Firewall	6,366.50
Servicio de nebulización y desinfección (4 servicios)	3,210.00
Sistema de asistencia virtual	23,668.40
Servicio de calibración de masas y balanzas	3,103.00
Servicio de pauta digital	7,383.00
Cintas térmicas Ribbon y etiquetas de radio frecuencia (sede y regionales)	5,414.20
Sist. video vigilancia para e regionales (Coclé,Colón-Pma Norte,Verag.Oeste)	9,972.40
Servicio de soporte anual del sistema de monitoreo, act. Software	4,563.55
Servicio de actualización y migración de la pagina Web de Acodeco	8,560.00
Materiales para adecuaciones de diferentes departamentos	4,522.76
Servicio de internet para sede y regionales	41,588.64
Servicio de Fumigación bimensual y mensual (Sede y regionales)	7,169.00
Actas de verificación y carpetas (Veracidad de la Publicidad)	4,173.00

Fuente: DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y PROVEEDURIA

F. OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

Modalidad de Trabajo en Pandemia

En marzo 2020, la Oficina Institucional de Recursos Humanos de la ACODECO redujo su fuerza de 10 a 3 funcionarios como consecuencia del Covid-19, que obligó a esta unidad a salvaguardar la salud de los más vulnerables y adaptarse rápidamente a un nuevo contexto con dos grandes modalidades de labores: teletrabajo y trabajo a disponibilidad.

Esta misma acción se repitió en las diferentes unidades administrativas de la institución quedando sólo un (20%) de los colaboradores por departamento, al frente de las gestiones, dado que la institución se mantuvo en atención a las quejas de los consumidores.

Avanzado el mes de marzo 2020, se extreman las medidas sanitarias, tras la declaración de pandemia en el país por el (Covid-19), y la entrada en vigencia del Decreto Ejecutivo N° 378 de 17 de marzo 2020 que enfatiza la necesidad de mitigar el riesgo de contagio y disminuir las aglomeraciones en las prestaciones de los servicios ofrecidos por instituciones públicas.

El decreto anterior señalaba en su ART.2, “La necesidad que los servidores públicos con (60) años o más, al igual que aquellos que padecen enfermedades crónicas y mujeres embarazadas, se acogieran a vacaciones vencidas o adelantadas, por un mínimo de 15 días calendario”.

De esta manera y atendiendo lo preceptuado en el Decreto Ejecutivo 378 y el reglamento interno, la institución aplicó la movilidad laboral como medida de prevención del Covid-19, especialmente, en los servidores con tareas de atención al consumidor.

MODALIDADES DE TRABAJO POR PANDEMIA
NACIONAL
PERÍODO: MARZO 2020 - OCTUBRE 2020

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS
Servidor público en Teletrabajo	56
Servidor público a Disponibilidad	100
TOTAL	156

Fuente: Oficina Institucional de Recursos Humanos (ACODECO).

El confinamiento sugerido, por lo contagioso de la enfermedad, obligó a la OIRH a gestionar y utilizar nuevos métodos que permitieran realizar la gestión de los funcionarios en remoto y la medida de no excederse, en el número de funcionarios ejerciendo tareas de forma presencial.

En la Modalidad de Teletrabajo:

1) Los 56 servidores públicos que optaron por esta modalidad firmaron un acuerdo con la institución en la que se comprometieron a dar respuesta oportuna a los requerimientos asignados, a emitir un informe semanal, con las tareas realizadas y a cumplir con el horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

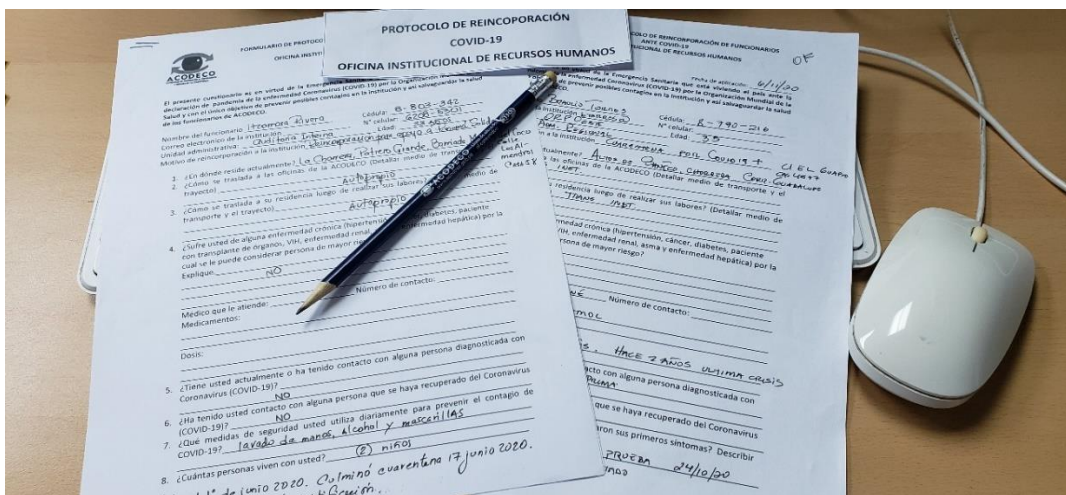
2) Y en la comisión de trabajo a disponibilidad, 100 servidores públicos fueron autorizados a realizar sus tareas sin permanecer físicamente en sus oficinas y en el caso de ser requeridos acudirían a la institución.

Adicional a estas dos modalidades, se comunicó a los servidores públicos de la ACODECO, sobre el uso de vacaciones, por un mínimo de 15 días calendario, permisos o tiempo compensatorio, con el objetivo de evitar las aglomeraciones en las oficinas y prevenir el contagio.

Potocolo para la Higiene y Salud Laboral

En mayo de 2020 y producto del incremento de los casos de contagio por el Covid-19, que coincidió con el retorno de funcionarios, la institución procedió a organizarse como lo establece el Decreto Ejecutivo N° 378 de marzo 2020 y crea el Comité de Salud (COMSAD) asesorado por la doctora Itzel Gómez y conformado por colaboradores de la institución y representantes de la OIRH a fin de preservar la higiene y salud de los servidores.

En esta etapa, la OIRH apoyó la gestión del COMSAD con la elaboración del Protocolo de Reincorporación que incluía 8 preguntas al funcionario, la observación de la Declaración de Confidencialidad y la insistencia en la honestidad de éste al responder el cuestionario.



Protocolo de Reincorporación

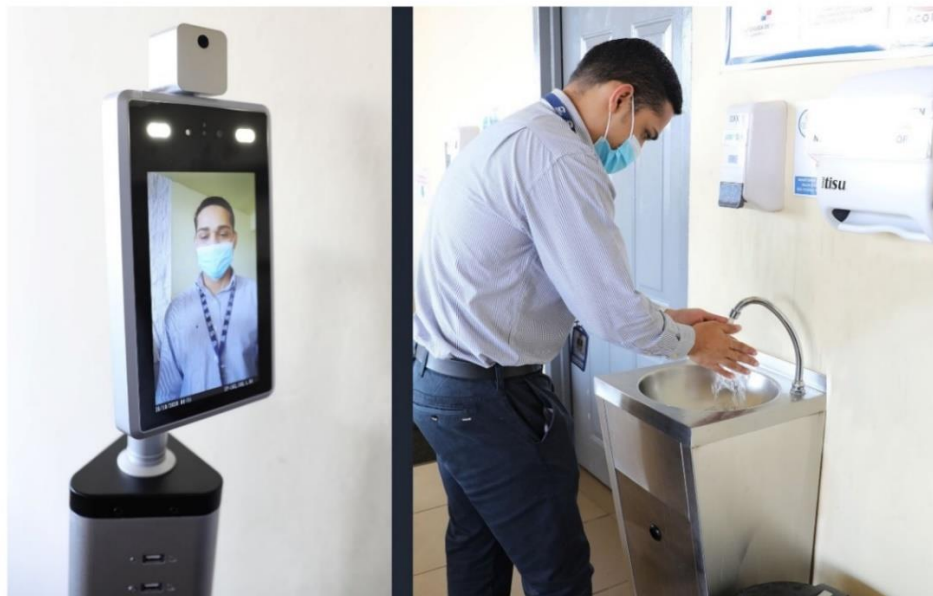
Posteriormente se realizaron los ajustes a este documento, a fin de obtener mayor información sobre la salud de los funcionarios, que permitiera un diagnóstico más acertado para su ingreso. También se incluyó los casos de servidores con mayor vulnerabilidad por padecer de hipertensión, asma, diabetes, cáncer, el nombre del médico, los medicamentos y dosis utilizadas.

En el caso de los positivos por Covid-19 se les solicitó la descripción de los primeros síntomas. Igualmente se le adicionó a este documento el **artículo 308 del Código Penal sobre Delitos contra la Salud Pública** que sanciona con prisión de 4 a 6 años a quien propague una enfermedad peligrosa. Y en caso de una contagiosa, la pena de 10 a 15 años de prisión.

Todo esto con el interés que los servidores fuesen transparentes en la información proporcionada al analista de recursos humanos, al aplicarle el Protocolo de Reincorporación.

Al mes de octubre de 2020 y bajo la dirección del COMSAD, la OIRH aplicó unos (400) protocolos de reincorporación de funcionarios convirtiéndose esta herramienta, en el referente para realizar un ingreso controlado y evitar posibles brotes del coronavirus, en la entidad.

Bienestar del Empleado



Toma de temperatura y lavado de manos al ingreso de labores, forman parte de la nueva normalidad

Medidas de Bioseguridad:

La pandemia planteó muchos cambios en el ámbito laboral de la ACODECO. Se modificaron las formas de laborar que evolucionaron al teletrabajo y trabajo a disponibilidad. La toma de decisiones entre directivos y jefes, las capacitaciones del personal, todas a través de reuniones virtuales.

Preservar la salud de los colaboradores se convirtió en la prioridad, puesto que surgieron preocupaciones como el miedo al contagio, tener a un familiar enfermo, no soportar el encierro, dificultades con el teletrabajo, incertidumbre de retornar a laborar con el virus y temor a perder su puesto de trabajo.

La OIRH apoyó el establecimiento de protocolos internos basados en las recomendaciones del MINSA, entre ellas: reforzamiento de medidas de bioseguridad, uso obligatorio de mascarillas, toma de temperatura y registro de éstas por departamento, lavado de manos, distanciamiento al marcar en el reloj, y nebulización de oficinas y vehículos institucionales.

A los jefes y directivos se les proporcionó un instructivo sobre cómo proceder en caso de presentarse un colaborador con síntomas de Covid-19, así como identificarlos y comunicarlo al COMSAD.

Igualmente, la Oficina Institucional de Recursos Humanos apoyó las directrices dictadas por el COMSAD sobre la necesidad que los jefes supervisaran, entre otras situaciones:

- _ Que los funcionarios con síntomas deben notificar a su supervisor y quedarse en casa;
- _ Que los funcionarios no deben regresar al trabajo hasta cumplir los criterios para suspender el aislamiento en casa, con el asesoramiento de las autoridades de salud correspondientes.
- _ Que los funcionarios que están bien o conviven con un familiar con Covid-19, tiene el deber de notificar a su jefe y adoptar las precauciones.

Coronavirus y Servidores en Riesgo

Conscientes de la magnitud del virus, la institución a través del COMSAD, elaboró el “Protocolo para preservar la higiene y la salud en el ámbito laboral durante la pandemia de la Covid-19 en la ACODECO”. Este documento fue levantado bajo los principios de OSHA el cual prioriza la seguridad y salud de trabajadores mediante el establecimiento y cumplimiento de normas de adiestramiento, alcance, educación; y el mejoramiento de los procesos de seguridad y salud en el entorno.

MATRIZ DE RIESGO DE SERVIDORES PÚBLICOS
AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA
COMPETENCIA
NACIONAL
PERIODO: MARZO 2020 - OCTUBRE 2020

CLASIFICACIÓN	FUNCIONARIOS
Riesgo Alto	Operativos: Verificadores de Agentes Comerciales e Industriales, Técnicos en Metrología, Notificadores, Abogados, Analistas de Veracidad de la Publicidad, Orientadores al Consumidor, Conciliadores, Mensajeros y Trabajadores Manuales.
Riesgo Medio	Administrativos: Secretarias, Estadísticos, Asistentes de Relaciones Públicas, Almacenistas, Analistas Económicos, Analistas de Recursos Humanos.

Fuente: Oficina Institucional de Recursos Humanos (ACODECO).

Como aporte al protocolo institucional, la OIRH elaboró un registro que clasifica los funcionarios con riesgo medio y alto a la enfermedad del Covid-19, el cual permite adoptar las prácticas apropiadas para proteger con mayor efectividad a los colaboradores, ante la crisis sanitaria mundial.

Dicho registro determinó que los puestos de alto riesgo en la institución, lo constituyen mayormente un primer grupo de funcionarios de áreas operativas, quienes por el cargo que ocupan, tienen contacto permanente con agentes económicos, público o se trasladan eventualmente en operativos de monitoreo o encuestas, donde prevalece el acercamiento a personas ajenas a la burbuja familiar e institucional.

Se incluyen en este grupo: a los verificadores de agentes económicos e industriales, los analistas y técnicos en normas de metrología, notificadores, analistas de precios y mercado, analistas de veracidad de la publicidad, orientadores al consumidor, conciliadores, conductores y mensajeros entre otros.

El segundo grupo lo constituyen los de riesgo medio, aquellos que por su contacto entre departamentos, o porque ofrecen alguna asesoría al consumidor pueden generar la transmisión de una persona a otra o, entre departamentos. Forman parte de este grupo el personal administrativo y asesor de la ACODECO entre otros, secretarias, estadísticos, asistentes de relaciones públicas, almacenistas, analistas económicos, analistas de recursos humanos.

A la par de este registro, la OIRH mantiene un informe de los casos positivos por Covid-19, en la institución y lleva la trazabilidad a estos servidores, mediante la observancia de posibles nuevos síntomas o secuelas en éstos.

Efermedades Crónicas en ACODECO

LISTADO DE ENFERMEDADES CRÓNICAS
SEDE /REGIONALES
PERÍODO: MARZO 2020- OCTUBRE 2020

UBICACIÓN	HIPERTENSIÓN	DIABETES	ASMA
Sede central	72	18	19
Oficinas Regionales	20	5	10
TOTAL	92	23	29

Fuente: Oficina Institucional de Recursos Humanos (ACODECO).

Otro de los aportes de la Oficina Institucional de Recursos Humanos al “Protocolo para preservar la higiene y la salud en el ámbito laboral durante la pandemia de la Covid-19 en la ACODECO”, fue la actualización de las enfermedades en la institución, específicamente a través de un “*Listado de Enfermedades Crónicas*” de los funcionarios, la que contempló a personal de la sede y oficinas regionales.

La OIRH dio especial importancia a este informe dado que había la necesidad de mitigar el riesgo de contagio sobre todo, en aquellos funcionarios que por sus trastornos de salud manifestados en su expediente de personal, representaban un grupo vulnerable al coronavirus, dentro de la institución.

Por ejemplo: las personas con diabetes tienen dos veces mayor probabilidad para contraer una enfermedad severa o morir por Covid-19. El levantamiento de este listado permitió determinar que entre las enfermedades crónicas más comunes en los funcionarios de la sede central y oficinas regionales de la ACODECO estaban: la hipertensión, diabetes y asma.

Jornada de Vacunación



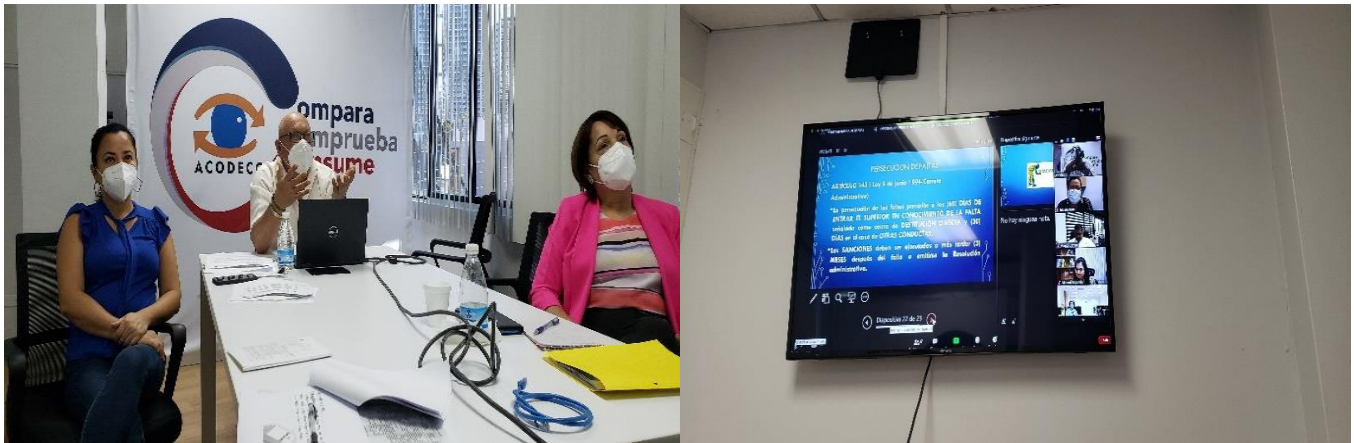
Jornadas de vacunación con el apoyo de personal del Ministerio de Salud

En julio y octubre de 2020 se desarrollaron dos jornadas de vacunación, para preservar la salud de los colaboradores, actividades en las que se aplicaron 65 dosis contra el tétano, la influenza, neumococo, rubeola y sarampión, a los respectivos funcionarios, los cuales expresaron una excelente recepción.

En los meses de octubre y noviembre de 2019, la ACODECO también fue receptora de una serie de actividades dirigidas al bienestar del servidor y en el marco de actividades de prevención del cáncer, entre ellas: la prueba de Marcadores Tumorales que fue realizada por personal idóneo de PROBIDSIDA.

De los servicios brindados, los funcionarios tuvieron acceso a las pruebas: CA153 (marcador tumoral de cáncer de mamas), CA125 (marcador tumoral de cáncer de ovario), PSA Total (marcador tumoral de cáncer de próstata) y PSA total a precios módicos. En noviembre de 2019 también se recibió la visita de la Unidad Móvil, “Amor sobre ruedas”, del Despacho de la Primera Dama.

Capacitación sobre Proceso Disciplinario a Jefes



De izq. a der. La licenciada Patricia Knaak, licenciado Simón Gálvez, y Melva A. Estrada, Jefa de la Oficina Institucional de Recursos Humanos

En octubre de 2020, la OIRH apoyó la iniciativa de Asesoría Legal, orientada a capacitar a los jefes de las distintas unidades, a fin de actualizar entre los participantes, aspectos básicos de la aplicación del Proceso Administrativo Disciplinario en la ACODECO, dentro de la nueva normalidad, mediante la herramienta del “Zoom”.

En el debate, Osvaldo De La Guardia, Director General de Carrera Administrativa, destacó la necesidad de realizar reformas al reglamento interno con medidas disciplinarias que contemplen, aspectos como el uso del celular. En la capacitación se le recomendó a los jefes o superiores, de las distintas unidades administrativas participantes: a no emitir sanciones al servidor público a *posteriori*, no dejar vencer los términos para el proceso disciplinario y el interés que las solicitudes de sanción vengan acompañadas de su respectivo informe, el cual debe ser elaborado por el jefe del servidor público.

G. UNIDAD DE INFORMÁTICA

La Unidad de Informática, de carácter operativo, es la responsable de brindar apoyo y asesoramiento al administrador general y directivos de la ACODECO, con la finalidad de mejorar la calidad y el flujo expedito de la información para la toma de decisiones técnicas y administrativas.

En esta nueva administración, hemos trazado una ruta de mejora continua del departamento. Desde marzo 2019, por causa del estado de emergencia debido al el Covid 19, hemos realizado múltiples esfuerzos para que la red tecnológica pueda mantenerse operativa y que la institución alcance sus objetivos en cuanto a la protección de los consumidores y defensa de la competencia.

Hemos reforzado todos los canales de comunicación, brindando los enlaces y herramientas necesarias para que el personal tanto en la sede y regionales, como en teletrabajo cumpla eficazmente con las tareas asignadas.

En el periodo de noviembre 2019 a octubre 2020, el Departamento de Informática ha gestionado compra de impresoras, teléfonos análogos e ip. Computadoras de escritorio y portátiles, cámaras de seguridad y vigilancia, cámaras web, equipos para videoconferencias, licencias de diseño, contratación de soporte para la central telefónica, renovaciones de servicios de telefonía e internet, sistema de monitoreo de veracidad y relaciones públicas y equipos de respaldo entre otras.

PROYECTOS

Servicio de Asistencia Virtual:

El asistente virtual S.I.N.D.I (sistema de información y denuncias institucional de Acodeco) es la nueva plataforma digital en la cual los consumidores podrán interactuar con los servicios que presta la Acodeco tales como:

- Canasta Básica de Medicamentos
- Canasta Básica de Alimentos
- Control de Precios
- Servicios Públicos como bancos, cooperativas, P.H. y salubridad.
- Denuncias y Quejas

Este sistema es un plataforma que está desarrollada con las nuevas tecnologías y será implementada en las principales redes sociales como son: WhatsApp, Telegram y Facebook Messenger. El propósito de este proyecto es facilitar la información al consumidor y mejorar el tiempo de atención a las consultas.

REPÚBLICA DE PANAMÁ
GOBIERNO NACIONAL

RECLAMOS SOBRE
Reclamos por envío de dinero

REPÚBLICA DE PANAMÁ
GOBIERNO NACIONAL

MINISTERIO DE
COMERCIO E INDUSTRIAS

560-0722
contactenos@mici.gob.pa

Hola, Soy S.I.N.D.I.
ASISTENTE VIRTUAL
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y
DENUNCIA INSTITUCIONAL

- **Sistema de Videoconferencias :**

Debido a la demanda de reuniones a distancia, vía zoom y en otras plataformas, se gestionó un sistema de videoconferencia moderno y versátil para dar respuesta a las unidades que lo soliciten. Este sistema cuenta con muchas ventajas que mejoran la calidad de nuestras reuniones y presentaciones. Entre ellas, podemos mencionar: video de alta calidad y audio nitido que convierten nuestras reuniones en un espacio de colaboración, el equipo cuenta con funciones avanzadas, como la cancelación de eco acústico, la tecnología de reducción de ruido y controles intuitivos, es una gran herramineta considerando el escenario que nos ha tocado enfrentar por la medidas de distanciamiento.



Sistema de Cobros:

Con éste sistema se mantiene una base de datos actualizada de los agentes económicos que se visitan, y una estadística que permite conocer el monto de las multas y los depósitos que se realizan a diario.

A finales de mayo 2020 se agregó la captura de las boletas del Decreto 114 establecido por ésta administración con el programa de control de precios producto de la pandemia.

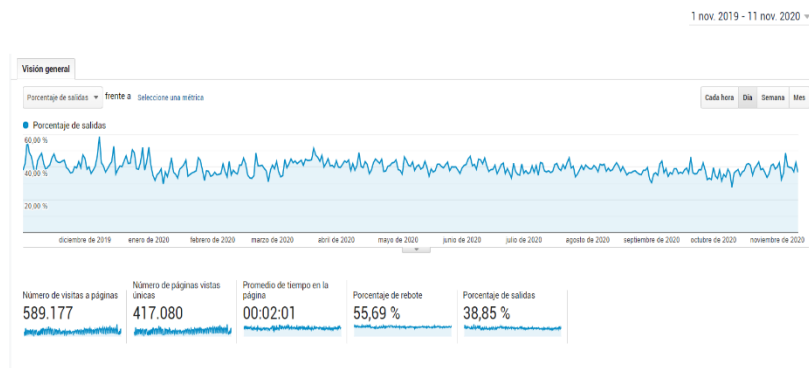
La aplicación permite tener a la mano información de las boletas impuestas y el monto que de las mismas se genera, tanto de manera general como por establecimiento, mediante un historial que se actualiza desde el momento en que se captura la información.

Consta de 4 módulos:

1. Control de Precios: En el cual se registran las visitas y boletas que se efectúan a diario por parte de los verificadores de dicho departamento.
2. Tesorería: El cual captura los datos de los pagos que se realizan a estas boletas en caso de llegar a imponerse. También se captan datos del número del depósito que se realiza al banco.
3. Juzgado Ejecutor: En el cual se captan la entrada de los expedientes a ese despacho.
4. Segunda Instancia: En el cual se capta la entrada de los expedientes que deben ser remitidos a ese despacho.

Página Web:

Hasta el 11 de nov 2020 el sitio web cuenta con 589.177 visitas, entre los sitios más visitados podemos mencionar: Trámites en línea, Formulario de Denuncias, Leyes y Normativas, CABAMED y Conócenos.



Debido a la Pandemia han aumentado los trámites vía web, por esta razón se han realizado adecuaciones en algunos procesos. En la página web se pueden visualizar edictos y próximamente contaremos con un sitio más amigable para el usuario.

En nuestro Tablero de Multas se han agregado nuevo Decreto 114 que regula los productos de limpieza personal como gel alcoholado, alcohol, mascarillas, entre otros. También se adicionó la Ley 113 que obliga el uso de letreros que identifiquen la procedencia del producto alimenticio.



H. OFICINA INSTITUCIONAL DE RELACIONES PÚBLICAS

La Oficina Institucional de Relaciones Públicas, (OIRP), se rige bajo el amparo del artículo 109 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, acerca de la divulgación y la promoción de campañas de información referente a los derechos, las obligaciones de los consumidores y de los agentes económicos. Otras de las acciones de la OIRP es crear contenidos para las redes sociales a través de la unidad digital.

Para iniciar este informe, entre noviembre de 2019 a octubre de 2020, se desarrollaron las actividades detalladas a continuación:

- En gran parte del año 2020, producto de la pandemia por el Covid-19, las redes sociales de ACODECO se consolidaron para brindar, no solo orientaciones, sino mantener a flote a la institución brindando respuestas en línea por diversos motivos, a través de sus cuentas de *Instagram*, *Facebook* y *Twitter*, *acodecopma*. En el periodo antes mencionado, se contabilizaron las siguientes cifras de interacciones:

ACTIVIDADES EN REDES SOCIALES

PERIODO: NOVIEMBRE 2019 - OCTUBRE 2020

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Número de seguidores nuevos en twitter	7,066
Instagram	56,700
Orientaciones en redes (instagram, facebook y twitter).	5,460
Denuncias atendidas en redes	21,840
Número de seguidores nuevos en facebook	206

Fuente: Departamento de Relaciones Públicas

- Las redes sociales, atendidas por el *community manager* institucional, brinda respuestas expeditas a los consumidores o comerciantes, de acuerdo a las competencias de la ACODECO así como las notas de prensa, son reenviadas por los distintos medios de comunicación para mayor difusión de los mensajes.
- En mayo de 2020, nació el programa “ACODECO TV”, producido por colaboradores de la OIRP, en el que se difunde, cada semana, un tema de los que la entidad tiene competencia. Hasta la fecha, se han proyectado, a través de las plataformas digitales, un total de 20 ediciones emitidas cada domingo.
- Cada mes se ha enviado información a la mano sobre “Participación Ciudadana”, en la sección de transparencia de nuestra entidad.
- Todos los días se elabora un resumen de noticias que cuenta como destinatario a los directores, administradores regionales y cuerpo asesor. En éste se divulga internamente, las ejecutorias de la entidad, publicadas en medios impresos y digitales, entre otros.
- En cuanto al monitoreo de medios radiales y televisivos se cuenta con un equipo en línea para conocer de los hechos, en los que tiene participación la ACODECO.
- Se atendió un total de 1687 entrevistas, intervenciones de voceros institucionales, ya sea presenciales, virtuales o producidas, así como peticiones de información de medios en torno a las labores realizadas.
- La OIRP participa en la coordinación de ferias a nivel nacional, con el objetivo de aprovechar el flujo de visitantes de éstas para divulgar presencialmente las ejecutorias institucionales.
- A diario se accede a las páginas de internet de los medios de comunicación internacional, para actualizar a toda la institución, vía correo electrónico, sobre temas de protección al consumidor y defensa de la competencia.
- Fueron redactadas un total de 157 notas de prensa, en las que se divulgó las acciones de la entidad, desarrolladas en toda la geografía nacional, entre ellos, operativos de verificación de productos de aseo personal y limpieza, cumplimiento de los precios tope de los víveres, contenido neto de gas y quejas recibidas.
- Se produjo 20 audiovisuales como complemento de los programas ACODECO TV, las redes sociales a través de acodecopma, así como el canal de Youtube y otras alternativas de difusión.
- El Whatsapp institucional 6330-3333 se consolidó como una alternativa económica, fácil e interactiva para que el consumidor reciba respuestas a sus consultas y enviar denuncias, entre otras.



Los operativos en Merca Panamá han sido constantes para verificar el cumplimiento de los precios tope de los productos, entre ellos la cebolla. A consecuencia de ello, se cuenta con el respaldo de los profesionales del lente y la redacción para hacer un llamado a los comerciantes y que estos empleen prácticas legales en la comercialización, en este caso, de los víveres de consumo general.



Como parte de las vocerías para orientar a los padres de familia, el administrador de la ACODECO, Jorge Quintero Quirós, participó en el segmento El Bufete de Linda, dentro de la programación de Nextv, para brindar respuestas acerca de las quejas presentadas durante la pandemia de 2020, en torno a los descuentos en colegios particulares.



Otros de los operativos en los que se contó con cobertura periodística, fue la verificación de combustible para comprobar que las estaciones brinden la cantidad señalada en los dispensadores.



Son diversos los temas en que los medios de comunicación social, requieren para difundir las informaciones encaminadas, no solo para orientar a la población, sino también para afianzar la transparencia en la gestión pública, motivo de satisfacción para el funcionariado de ACODECO.



El programa ACODECO TV, que se transmite los domingos a través de las redes sociales, se presentó a la ciudadanía, como una alternativa para difundir las diversas ejecutorias de la institución, desarrollando diversos temas de interés general, empleando recursos de producción propios, con profesionales de la comunicación audiovisual.



Actividades Internacionales

VI. ACTIVIDADES INTERNACIONALES

OFICINA DE COOPERACIÓN TÉCNICA INTERNACIONAL

Durante el período de noviembre 2019 a febrero 2020, 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 de Consumo Seguro y Salud (RCSS), Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la Plataforma de Reguladores del Sector Audiovisual de Iberoamericana (PRAI) y la Escuela Iberoamericanoamericana de Competencia.

En febrero del 2020 el administrador general, Licenciado Jorge Quintero Quirós y la Jefa del Departamento de Asesoría Legal, participaron en una Capacitación sobre el Sistema Arbitral de Consumo, dictado por la Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible.



El objetivo de este curso consiste en implementar en la ACODECO, el Sistema de Arbitraje de Consumo, ya que el mismo está contemplado en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, que en su artículo 114 instituye el Arbitraje de Consumo.

“Artículo 114: Arbitraje de Consumo: Se instituye el arbitraje de consumo como método alternativo de solución de controversias surgidas entre consumidores y proveedores de bienes o servicios, al tenor de lo establecido en la ley y observando los principios de legalidad, equidad e igualdad entre las partes.”

Esta administración tiene como meta, reglamentar e implementar el arbitraje de consumo, toda vez que el mismo ha estado pendiente de su reglamentación desde el año 2007, con la entrada en vigencia de la Ley 45.

A. MISIONES EN TEMAS DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Lanzamiento del Centro Regional de Competencia de la OCDE para América Latina y Taller de Fusiones, del 20 al 21 de noviembre de 2019, en Lima, Perú.



El seminario permitió que los participantes de diversos países de Latinoamérica y el Caribe, se familiarizaran con los conceptos básicos de las fusiones económicas y los regímenes de control de fusiones, para comprender los posibles efectos de la competencia de las fusiones y los conceptos para evaluarlos, al tiempo que adquieren conciencia del proceso de realización de una revisión de fusiones. También conocidos sobre los diferentes tipos de remedios existentes y las consideraciones a tener en cuenta en su selección.

Sesión 1: Introducción a fusiones y control de fusiones económicas por la OCDE (Antonio Gomes y James Mancini). Se explicaron las razones para que las empresas participen en fusiones y adquisiciones, tipos de transacciones (fusiones, compras de acciones mayoristas y minoristas, empresas conjuntas, etc.), tipos de fusiones (horizontales, verticales, conglomerados), posibles efectos competitivos de las fusiones (unilateral y conjunta) efectos ordenados, efectos competitivos, sistemas de notificación de fusión, el proceso de revisión de fusión, resultados de revisión de fusión.

Sesión 2: Análisis de fusión por la OCDE (James Mancini). Se abordaron diversos temas relacionados a la definición del mercado: ¿Qué es la definición del mercado?, ¿Por qué es importante?, ¿Cuáles son los riesgos? Introducción a la hipotética prueba monopolista. Por otro lado, se le explicó del análisis de efectos competitivos: evaluación de efectos coordinados y unilaterales, entendiendo la estructura del mercado (por ejemplo, barreras de entreda), efectos competitivos estáticos versus dinámicos, efectos no relacionados con los precios, eficiencias.

Sesión 3: Gestión de una Revisión de Fusión por la Comisión Europea, (Hanna Anttilainen). La importancia de las etapas de una revisión, gestión de proyectos, acceso al archivo, confidencialidad, participación de terceros, cooperación internacional.

Sesión 4: Sesiones Paralelas para Abogados y Economistas. En esta sesión, el grupo se dividió para analizar casos prácticos de diversos tipos de fusiones a razón de que los economistas dieran a conocer sus posibles soluciones al respecto y por otra parte los abogados, haciendo lo propio desde el punto de vista legal. En el grupo de los abogados se discutía acerca de la notificación de fusión, por Paulo Burnier da Silveira (Universidad de Brasilia). Considerando temas como Umbrales de notificación, Participación minoritaria, definiciones de control e influencia y salto de pistola. Grupo de economistas: Técnicas económicas para el análisis de fusiones con Juan Francisco Valerio Méndez (COFECE), considerando temas como definición del mercado: pruebas SSNIP, índices de presión de precios y análisis de concentración de precios, efectos no relacionados con el precio, estudios de caso y técnicas cualitativas versus técnicas cuantitativas. Sesión 5: Recursos por la OCDE, (Antonio Capobianco). Remedios estructurales *versus* remedios conductuales, cómo adaptar los remedios a las teorías específicas

Sesión 5: Recursos por la OCDE, (Antonio Capobianco). Remedios estructurales *versus* remedios conductuales, cómo adaptar los remedios a las teorías específicas del daño, estudios de casos. Delegado: Jefe de la Oficina de Cooperación Técnica Internacional.

B. MISIONES EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Taller Internacional de Seguridad de Productos y Servicios y la Protección de los Consumidores y VI Sesión Plenaria de la Red de Seguridad y Salud de la Organización de los Estados Americanos, (OEA), celebrada del 19 al 23 de noviembre de 2019, en Santo Domingo, República Dominicana.

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia es miembro de la Red de Consumo de Seguridad y Salud de la Organización de los Estados Americanos, la cual tiene como objetivo el intercambio de información, a través de alertas, sobre productos que pudieran presentar características de riesgo para los consumidores.

Durante el taller se abordaron temas sobre productos que en nuestro país son comercializados y que, aunque se les exige una serie de requisitos al momento de su entrada al mercado nacional, pueden presentar situaciones posteriores de riesgos, que no son advertidas en los permisos de comercialización al inicio y es ahí en donde el pertenecer a una red, como la citada toma importante relevancia. La experiencia expuesta por los diferentes países durante el taller, nos proporciona una idea de cómo ir de a poco, desarrollando la estructura que permita un mejor uso de la red en el país. Delegado: Sub Directora Nacional de Protección al Consumidor.



ompara
omprueba
onsume



@ACODECOPMA

www.acodeco.gob.pa