



ACODECO

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

GUÍA INFORMATIVA

ASPECTOS GENERALES DE LA ACODECO

@ACODECOPMA



ESCUELA VIRTUAL DEL CONSUMIDOR

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), tiene disponible a través de su página web, la Escuela Virtual del Consumidor, un espacio de aprendizaje y referencia a consumidores, agentes económicos y públicos en general.

¿Qué es la Escuela Virtual del Consumidor?

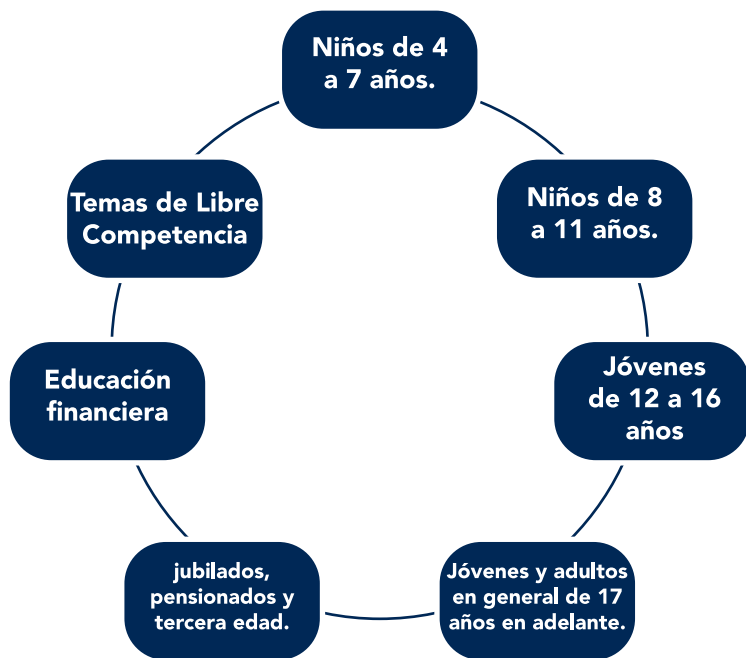


La Escuela Virtual del Consumidor es una plataforma de aprendizaje que busca promover la educación en la población panameña, especialmente en materia de consumo por medio de capacitaciones virtuales. La misma se encuentra disponible 24/7 y sus usuarios tendrán la posibilidad de utilizarla desde cualquier computadora o celular con acceso a internet.

¿Qué beneficios ofrece la Escuela Virtual del Consumidor?

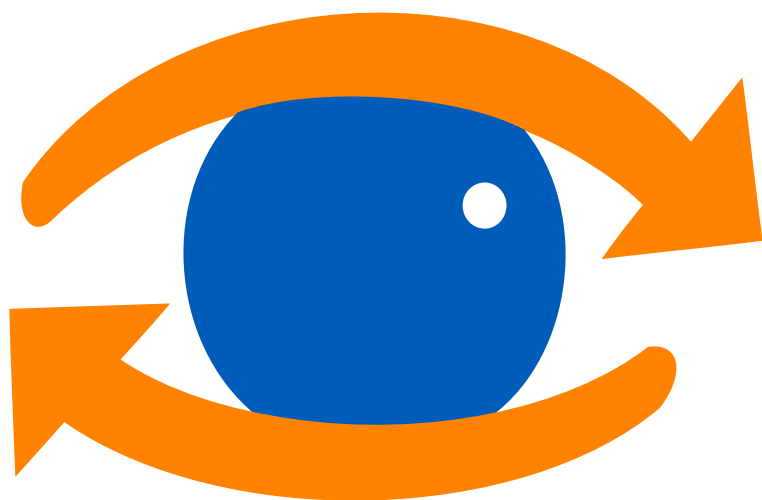
Su uso permitirá el desarrollo de habilidades, actitudes y hábitos en materia de consumo, entre otros temas de interés de una forma rápida, accesible y sencilla. También se busca despertar desde temprana edad, la educación en temas de protección al consumidor, sobre todo en la comunidad estudiantil, a fin de tomar las mejores decisiones de consumo.

Los temas de los cursos han sido desarrollados en las siguientes categorías:



¿Cómo acceder a la Escuela Virtual (EVC)?

Ingresa a la Escuela Virtual del Consumidor es muy sencillo. Solo deberás dirigirte a la página web de la ACODECO www.acodeco.gob.pa y luego seleccionar la pestaña EVC (Escuela Virtual del Consumidor) que se despliega en la página principal.



ACODECO

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

ÍNDICE GENERAL

ASPECTOS GENERALES DE LA ACODECO

Misión, Visión, Logo de ACODECO y Lema.....	4
¿Qué es ACODECO? Funciones de ACODECO.....	5
Derechos de los Consumidores.....	6
Deberes de los Consumidores.....	7

ASPECTOS ESPECÍFICOS DE LA LEY 45 DE 31 DE OCTUBRE DE 2007

Obligaciones del Proveedor.....	9-10
Garantía de Bienes y Servicios.....	11
Garantía en servicios de reparación.....	12
Información de precios.....	13
Veracidad de la publicidad y publicidad.....	14

MODIFICACIONES Y ADICIONES DE LA LEY 45 DE 31 DE OCTUBRE DE 2007

QUE DICTA NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA

COMPETENCIA

Ley 34 de agosto de 2016 que modifica y adiciona disposiciones a la Ley 45 de 2007.....	16
Ley 14 de 20 de febrero de 2018. Modifica la Ley 45.....	17
Modificaciones Ley 45.....	18

LO QUE FISCALIZA ACODECO

Ley 6 de 16 de junio de 1987.....	20
Descuentos y tarifas especiales de la Ley 6.....	21
Ley 17 del 15 de julio de 1992 y Decreto Ejecutivo 16 de 7 de marzo de 2008, referente a la exoneración del pago de itbms, en los textos, útiles y uniformes escolares.....	22
Ley 24 de 22 de mayo de 2002 que regula el servicio de información sobre historial de crédito de los consumidores y clientes	
Ley 81 de 31 de Diciembre 2009 Usuarios de las Tarjetas Crédito y otras Tarjetas de Financiamiento.....	24
Ley 134 de 31 de diciembre de 2013.....	25
Descuentos y tarifas especiales de la Ley 134.....	26
Ley 1 de 19 de enero de 2018.....	27
Ley 113 de 18 de noviembre de 2019 y Ley No. 114 de 18 de noviembre de 2019.....	28
Ley 187 de 2 de diciembre de 2020.....	29

REGULACIONES EXISTENTES

Decreto de gabinete 16 de 11 de marzo de 2014.....	31
Decreto Ejecutivo 165 de 1 de julio de 2014.....	32
Precios máximos de venta público.....	33
Decreto Ejecutivo 313 de 4 de julio de 2017.....	34
CABAMED (Canasta básica de medicamentos).....	35
Casos que atiende la ACODECO.....	36
Casos que atienden otras instituciones.....	37
¿Qué es una queja y denuncia?.....	38
Nuestros servicios.....	39
Programas de Educación y Orientación al Consumidor.....	41

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.

Logo de ACODECO:



Sobre un campo blanco representativo de la transparencia, un globo celeste que representa la unidad institucional, las flechas naranjas que representan la constante actividad, en forma de arco se mueven en una dirección y en otra en sus tareas de protección al consumidor y defensa de la competencia, los tres elementos al conjugarse representan la figura de un ojo vigilante hacia distintas direcciones para ejercer su autoridad.

Lema: **Compara, Comprueba y Consume**

Compara

Al comparar los precios, las marcas, variedades y características de los productos en diferentes establecimientos, podemos lograr un ahorro de dinero, que servirá para hacer frente a otros gastos.

Comprueba

Antes de comprar un artículo o producto, comprobemos si podemos encontrarlo más barato en otro lugar.

Consume

Debemos estar seguros de la necesidad que tenemos de comprar un determinado artículo para evitar caer en el consumo irresponsable.



¿Qué es ACODECO?

Es la institución encargada de recibir y tramitar las quejas y denuncias de los consumidores, para prevenir abusos y garantizar un equilibrio en el mercado.

La Ley 45 de 31 de octubre 2007, es la legislación que dicta Normas de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.




Funciones de ACODECO:

- Orientar, informar, divulgar los derechos de los consumidores y las obligaciones de los proveedores.
- Brindar servicios de asesoría legal gratuita a los consumidores, sobre sus derechos.
- Investigar y sancionar las conductas prohibidas por la ley de protección al consumidor y defensa de la competencia.
- Establecer mecanismos de coordinación con otras entidades del Estado, para la protección al consumidor y la prevención de las prácticas restrictivas de la competencia.
- Realizar estudios sobre el comportamiento del mercado, para detectar distorsiones en el sistema de economía de mercado y propiciar la eliminación de tales prácticas, sea mediante su divulgación o recomendaciones de medidas legislativas o administrativas, encaminadas a su corrección.
- Reglamentar y supervisar las asociaciones de consumidores organizados.
- Retirar del mercado y destruir productos vencidos, con fecha alterada, deteriorado o sin fecha de vencimiento y la destrucción de aparatos de medición dañados o alterados.

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Se entiende por “Derechos del Consumidor” al conjunto de normativas y leyes que tienen como objetivo principal asegurar la defensa del consumidor ante situaciones en las cuales no se respeta su poder o su condición de consumidor. Para que conozcas tus derechos y los hagas valer, la Institución te da a conocer los ocho derechos básicos del consumidor.



Derecho al Consumo: Tener acceso a bienes y servicios para satisfacer sus necesidades básicas.

Derecho a la Información: Es lograr que los comerciantes nos den información clara y verdadera sobre el producto que compramos para no realizar una mala compra.

Derecho a Elegir: Es poder elegir entre diferentes productos que nos ofrezcan en el mercado ya sea una tienda o supermercado en una competencia real y efectiva.



Derecho A La Compensación: Es recibir una buena respuesta al momento de hacer un reclamo justo.




Derecho A La Seguridad: Es obtener productos y servicios que funcionen adecuadamente y que no ocasionen peligro ni daños en nuestra salud.

Derecho A Ser Escuchado: Es lograr que como consumidores los vendedores escuchen nuestros reclamos y como entidad ACODECO escuche nuestros problemas de consumo.



Derecho A Un Medio Ambiente Saludable: Recibir de los proveedores bienes y servicios dentro de un equilibrio ecológico que favorezca la calidad de vida de generaciones presentes y futuras.



Derecho A La Orientación y Educación: Es el derecho a recibir conocimientos y herramientas para un consumo adecuado.

DEBERES DE LOS CONSUMIDORES

Un consumidor consciente, racional y solidario que mantiene una actitud responsable y decidida refleja un comportamiento basado en el cumplimiento de ocho principios denominados "Deberes del Consumidor".

SOLIDARIDAD

Debemos actuar unidos para que juntos defendamos nuestros derechos como consumidores.

CONCIENCIA CRÍTICA

Debes observar, examinar e investigar sobre los productos que vas a comprar.

RESPONSABILIDAD

Para lograr un mejor beneficio en nuestra vida compra y usa solo lo necesario.

NO!

NO HACER DENUNCIAS TEMERARIAS

No debemos denunciar a un comercio si no tenemos pruebas de lo sucedido y mucho menos con el propósito de molestar.

PREOCUPACIÓN SOCIAL

Debemos pensar que nuestros actos como consumidores no afecten a otras personas.

ACCIÓN

Debemos defender nuestros derechos como consumidores cuando no se cumplan y buscar ayuda para solucionarlo.

CONCIENCIA AMBIENTAL

Es necesario que seamos responsables en el cuidado de nuestro ambiente, para que los recursos naturales se conserven para el futuro.

DOTARSE DE EDUCACIÓN

Es aprender a comprar, a usar, ahorrar y a defender tus derechos como consumidor.

ASPECTOS ESPECÍFICOS DE LA LEY 45 DE 31 DE OCTUBRE DE 2007



Aspectos Específicos de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 Obligaciones del Proveedor:

Artículo 36: Obligaciones del Proveedor: Son obligaciones del proveedor frente al consumidor las siguientes:

1. Informar, clara y verazmente al consumidor sobre las características del producto o servicio ofrecido, tales como:

- La naturaleza
- La composición
- El contenido
- El peso, el origen
- La fecha de vencimiento
- La toxicidad
- Las precauciones
- El precio y cualquier otra condición determinante

Lo cual se consignará en el empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto o en el anaquel del establecimiento comercial, en términos comprensibles y legibles.

Dicha información deberá constar necesariamente en la etiqueta y en idioma español cuando se trate de medicamentos, agroquímicos y productos tóxicos y de productos alimenticios que requieran advertencias o precauciones específicas de que representan peligro para la salud humana.

2. Suministrar al consumidor las instrucciones sobre la utilización adecuada del artículo y la información de los riesgos que entraña para su salud o seguridad.

3. Informar al consumidor sobre las garantías de los productos o servicios y las condiciones de estas.

4. Poner en conocimiento del comprador los plazos para la formulación de reclamos, de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio.

5. Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibrados las pesas, medidas, registradoras, básculas y demás instrumentos de medición que se utilicen en el giro de sus negocios.

6. Extender factura o comprobante de compra en el que conste claramente el Registro Único de Contribuyente, la identificación de los bienes o servicios, el precio y la fecha de entrega.
7. Entregar una copia del contrato de venta al consumidor, cuando se haga constar por escrito.
8. Informar al comprador de las condiciones de venta que ofrece el proveedor de bienes o servicios.
9. Abstenerse de realizar acciones orientadas a restringir el abastecimiento, la circulación o la distribución de bienes o servicios, a través del acaparamiento o la venta atada o condicionada, salvo que medie justa causa.
10. Prestar el servicio objeto de su actividad comercial sin discriminación de ningún tipo.



Aspectos Específicos de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 Garantía de Bienes y Servicios:

¿Qué es la Garantía?

En el ámbito del comercio, una garantía es un compromiso temporal que otorga un fabricante o un vendedor y por el cual se obliga a reparar de manera gratuita, en caso de avería, aquello que se ofrece.

De esta manera, la garantía intenta brindar una mayor seguridad al comprador ya que éste sabe que, si encuentra un defecto en el producto, el vendedor se hará cargo de su reparación y devolverá algo en condiciones óptimas. Lo habitual es que la garantía caduque en un determinado plazo (seis meses, un año, etc.), aunque ciertos productos brindan garantía de por vida.

Artículo 42: Garantía de bienes

En todo contrato u operación de venta de bienes muebles nuevos, tales como artefactos electrodomésticos, mobiliarios, automóviles y otros, se entiende implícita la obligación de garantizar al comprador el funcionamiento normal y acorde con el fin para el cual son fabricados. Esta obligación será exigible siempre que, por defecto del producto o por causa imputable al fabricante, importador, distribuidor o proveedor, dichos bienes no funcionen adecuadamente.

Cuando los bienes no funcionen adecuadamente durante el periodo de garantía, por defecto del producto o por causa imputable al fabricante, importador, distribuidor o proveedor, este último queda obligado a garantizar el funcionamiento y, en su caso, dependiendo de la afectación del bien o alguno de sus componentes, a su reparación.

En caso de que se compruebe que el consumidor no haya podido utilizar el bien desde un inicio, de conformidad con lo anterior, encontrándose el bien y los empaques en buen estado, el proveedor procederá a reemplazarlo o a la devolución de las sumas pagadas por el consumidor, cuando no sea posible su reemplazo. El periodo de garantía dependerá de la naturaleza del bien, por lo cual podrá ser reglamentado.

El proveedor y los intermediarios no podrán proporcionar una garantía inferior a la que reciban del fabricante.



Artículo 43: Garantía en servicios de reparación.

Se considera garantía en la prestación de servicios de reparación, la condición de eficiencia en la ejecución o la realización de los servicios contratados. Cuando la ineficiencia recaiga sobre servicios de reparación o de mantenimiento de vehículos automotores o de bienes muebles destinados para el uso personal, en el hogar o en establecimientos profesionales, comerciales o industriales, el proveedor estará obligado, dentro de un plazo no mayor de quince días, a prestar nuevamente el servicio contratado en forma satisfactoria y sin costo adicional para el consumidor.

Artículo 53: Custodia de bienes: El proveedor será responsable por los bienes que el consumidor le entregue para su reparación mantenimiento o limpieza. Cuando por razón de la prestación de dicho servicio los bienes de un consumidor se deterioren o pierdan, el proveedor estará obligado a resarcir el valor de reposición de dichos bienes. Lo dispuesto en este artículo no se aplica al bien que haya sido abandonado por el consumidor, entendiéndose que el abandono se produce cuando hayan transcurrido cuarenta y cinco días calendario desde la fecha en que el consumidor haya sido requerido para el retiro del bien.

Igualmente, el proveedor será responsable por el bien que el consumidor aparte mediante abonos al precio de venta, y no podrá sustituirlo por otro bien similar.



Aspectos Específicos de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007

Artículo 56. Información de precios.

En todo establecimiento de venta de bienes a los consumidores, deberá colocarse, en forma clara, precisa y en lugar visible al público, el precio al contado de dichos bienes.

- Se prohíbe al proveedor la adopción de cualquier práctica que induzca al consumidor a confusión, error o engaño sobre el precio de los bienes o servicios ofrecidos.
- El proveedor de bienes o servicios está obligado, y solo tiene derecho, a recibir el pago del precio exactamente como esté anunciado o impreso en el establecimiento o bien respectivo, salvo que se demuestre que el consumidor lo ha alterado.
- En caso de que un producto tenga más de un precio marcado por el proveedor, prevalecerá el menor, y el proveedor estará obligado a venderlo con ese precio.



Aspectos Específicos de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 Veracidad de la Publicidad:

Artículo 58. Veracidad en la publicidad.

Todo anuncio o aviso publicitario referente a las transacciones de que trata este Título deberá ajustarse a la verdad, cuidando el anunciante de que no se tergiversen los hechos y que el anuncio o la publicación no induzca a error o confusión. Las afirmaciones que se refieran a la naturaleza, a la composición, al origen, a las cualidades sustanciales o a las propiedades de los productos o servicios deberán ser siempre exactas y susceptibles de comprobación en cualquier momento.

Para los efectos de esta Ley 45, se entiende por publicidad engañosa aquella que refiere características o información relacionada con algún bien, producto o servicio, que inducen a error o confusión por la forma inexacta, limitada, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.



Artículo 59. Publicidad.

La publicidad deberá indicar, claramente, las condiciones de las ofertas, promociones, rebajas, descuentos, condiciones especiales o circunstancias análogas que se ofrecen. Todo anunciante está obligado a cumplir lo ofrecido en los términos contenidos en el aviso publicitario. No se permitirán anuncios de artículos que den a entender que el producto tiene cualidades, características o beneficios de los que carece. Los consumidores afectados por publicidad engañosa tendrán derecho a resolver el contrato de venta, cada parte devolviendo lo que hubiera recibido.

**MODIFICACIONES Y ADICIONES DE LA LEY 45 DE 31 DE OCTUBRE DE 2007
QUE DICTA NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA
COMPETENCIA**



LEY 34 DE 2 DE AGOSTO DE 2016 QUE MODIFICA Y ADICIONA DISPOSICIONES A LA LEY 45 DE 2007 EN LOS ARTICULOS 36 Y 56.

MODIFICACIONES DE LA LEY 34 DE 2 DE AGOSTO DE 2016	
Ley 45	Modificaciones
Artículo 36. Obligaciones del proveedor	
<p>Artículo 36. Obligaciones del proveedor.</p> <p>Son obligaciones del proveedor frente al consumidor las siguientes:</p>	<p>Artículo I. Se adiciona un numeral al artículo 36 de la Ley 45 de 2007, para que sea el 2 y</p> <p>2. Recibir las monedas o billetes de cualquier denominación, sin que medie presentación de identificación personal del consumidor, siempre que sean de curso legal en la República de Panamá, así como entregar el cambio exacto que le corresponde al consumidor.</p>
ARTICULO 56: Artículo 56. Información de precios	
<p>Artículo 56. Información de precios.</p> <p>En todo establecimiento de venta de bienes a los consumidores, deberá colocarse, en forma clara, precisa y en lugar visible al público, el precio al contado de dichos bienes.</p> <p>Se prohíbe al proveedor la adopción de cualquier práctica que induzca al consumidor a confusión, error o engaño sobre el precio de los bienes o servicios ofrecidos.</p> <p>El proveedor de bienes o servicios está obligado, y solo tiene derecho, a recibir el pago del precio exactamente como esté anunciado o impreso en el establecimiento o bien respectivo, salvo que se demuestre que el consumidor lo ha alterado.</p> <p>En caso de que un producto tenga más de un precio marcado por el proveedor, prevalecerá el menor, y el proveedor estará obligado a venderlo con ese precio.</p>	<p>Artículo 56. Información de precios: Se Le Adicionan:</p> <p>Solo podrán ser adicionados al precio del bien o servicio el costo del financiamiento en el caso de ventas a crédito, los cargos correspondientes a impuestos y/o las tasas nacionales legalmente establecido y los cargos adicionales y no inherentes al objeto de la relación de consumo.</p> <p>La propina o gratificación por el servicio prestado es voluntaria, por lo que no será incluida como cargo adicional al precio convenido o anunciado, salvo que se trate de servicios pre contratados en los que se determinen el cargo por propina.</p>

MODIFICACIONES LEY 45

Ley 45	MODIFICACIONES LEY 14 20 FEBRERO 2018
<p>ARTICULO 47: VEHÍCULOS A MOTOR: Los proveedores de vehículos de motor nuevos están obligados a extender una garantía mínima de un año treinta mil kilómetros, lo que ocurra primero.</p>	<p>LO NUEVO DEL ARTICULO 47: Los distribuidores e importadores de bienes y servicio automotrices deberán asegurar el regular suministro de componentes, repuestos, piezas y partes de los vehículos distribuidos por ellos, durante diez años contados desde el momento en que cambie el modelo. Cuando la ACODECO determine que las especificaciones y características del bien o servicio automotriz hechas en un mensaje publicitario sean falsas o engañosas, ordenará la difusión de la rectificación de su contenido a costa del anunciante y la difusión por los mismos medios en que se difundió el mensaje original.</p>
<p>ARTICULO 81: RETIRO DE BIENES Una vez el fabricante, importador, distribuidor tenga conocimiento de alguna llamada o retiro por defecto en el producto o por su efecto dañino, estará obligado a anunciarlo a través de medios de reconocida circulación nacional, así como a comunicárselo a la Autoridad. Para estos casos, el fabricante, importador y distribuidor o proveedor deberá reemplazar la pieza o corregir el daño o retirar el producto inmediatamente tenga conocimiento, a todos los consumidores que adquirieron el producto y que se presenten al establecimiento comercial respectivo. dentro de los 120 días siguientes a la publicación del anuncio.</p>	<p>ARTICULO 81 RETIRO DE BIENES: Si el agente económico incumple con anunciar el retiro por desperfecto de un producto, la ACODECO lo hará y cargará los gastos que deben ser reembolsados.</p>

LO QUE FISCALIZA A CODECO



LEY 6

(16 de junio de 1987)

LEY 6 DE 16 DE JUNIO DE 1987, SOBRE LOS BENEFICIOS DE LOS CIUDADANOS JUBILADOS, PENSIONADOS, Y DE LA TERCERA EDAD.

MODIFICADA POR LA LEY 18 DE 1989; LA LEY 15 DE 1992; LA LEY 37 DE 2001; LA LEY 14 DE 2003; LA LEY 51 DE 2005; LA LEY 30 DE 2008, TEXTO ÚNICO

Los panameños o extranjeros residentes en el territorio nacional que tengan CINCUENTA Y CINCO (55) AÑOS O MÁS, SI SON MUJERES; O SESENTA (60) AÑOS O MÁS, SI SON VARONES, podrán obtener estos beneficios al presentar su cédula de identidad personal o su carné de jubilado o pensionado.



RECREACIÓN Y ENTRETENIMIENTO

- Cines, teatros, deportes y demás espectáculos públicos
(No es aplicable para actividades benéficas)..... **50%**

TRANSPORTE PÚBLICO

- Autobuses interurbanos, trenes, lanchas y barcos..... **30%**
- Pasajes aéreos de empresas públicas o privadas nacionales y extranjeras..... **25%**

HOTELES, MOTEL Y PENSIONES

- Lunes a Jueves..... **50%**
- Viernes, Sábados y Domingos..... **30%**

RESTAURANTES

- Consumo individual de comida en cualquier restaurante..... **25%**
- Expendio de comidas rápidas con franquicias nacionales e internacionales..... **15%**

HOSPITALES Y CLÍNICAS PRIVADAS

- Cuenta total del servicio..... **15%**

FARMACIAS

- Del valor de los medicamentos..... **20%**

SERVICIOS MÉDICOS

- Honorarios por consultas médicas y quirúrgicas..... **20%**
- Servicios Odontológicos y de Optometría..... **15%**

SERVICIOS TÉCNICOS Y PROFESIONALES

- Honorarios por servicios técnicos y profesionales..... **20%**
- Prótesis, aparatos y accesorios de ayuda..... **20%**

PRÉSTAMOS PERSONALES Y COMERCIALES

- Gastos o comisión de cierre en las transacciones..... **50%**

TASA DE INTERÉS MÁXIMO

- Bancos, financieras, cooperativas e instituciones de crédito..... **15%**

TASA DE INTERÉS PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

- Vivienda para uso propio..... **1%**

PASAPORTES

- **50%**

IMPUESTO DE AEROPUERTO

- **50%**

TARIFA DE ENERGÍA ELÉCTRICA

- Hasta 600 kilovatios..... **25%**
- Cuenta residencial

SERVICIO TELEFÓNICO

- Cuenta residencial (una sola línea a nombre del beneficiario)..... **25%**

CONSUMO DE AGUA

- Consumo no mayor a B/.30.00..... **25%**
- Cuenta residencial

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS

- Compra de ataúdes y urnas..... **20%**

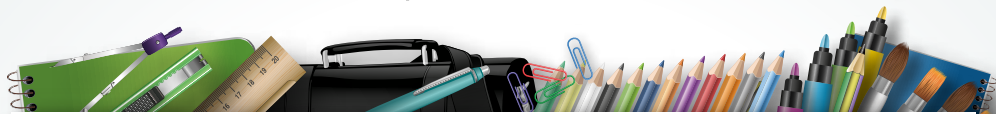
EXONERACIÓN DE SERVICIOS REGISTRO PÚBLICO

- (Inscripciones de las juntas directivas, de certificaciones e inscripciones de nuevas personerías jurídicas, de las organizaciones sin fines de lucro) **100%**

LEY 17 DEL 15 DE JULIO DE 1992, Y DECRETO EJECUTIVO No. 16 DE 7 DE MARZO DE 2008, REFERENTE A LA EXONERACIÓN DEL PAGO DE ITBMS, EN LOS TEXTOS, ÚTILES Y UNIFORMES ESCOLARES.

La ACODEO fiscalizará el fiel cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 17 del 15 de julio de 1992, y el Decreto Ejecutivo No. 16 del 7 de marzo de 2008, referentes a la exoneración del pago de ITBMS, en los textos, útiles y uniformes escolares detallados en este listado.

LISTADO DE ÚTILES, LIBROS Y UNIFORMES ESCOLARES



- ✓ **Libros y textos de cualquier género**
- ✓ **Publicaciones y revistas educativas, clasificadas como tales por el MEDUCA.**
- ✓ **Cuadernos**
- ✓ **Lápices**
- ✓ **Etiquetas de cuadernos**
- ✓ **Tijeras punta roma**
- ✓ **Loncheras escolares**
- ✓ **Masilla**
- ✓ **Témperas**
- ✓ **Juegos de geometría**
- ✓ **Sacapuntas manuales**
- ✓ **Borradores**
- ✓ **Libros de colorear**
- ✓ **Libros de cuento**
- ✓ **Mapas físicos, políticos e históricos**
- ✓ **Croquis de todo tipo**
- ✓ **Reglas, plantillas, curvas francesas, escuadras y transportadores**
- ✓ **Capotes escolares**
- ✓ **Papeles: crespón, manila construcción, papel plástico para forrar cuadernos y libros escolares**
- ✓ **Acuarela**
- ✓ **Cartulina y cartoncillos**
- ✓ **Cartapacios y portafolios, con o sin diseños**
- ✓ **Goma cuyo precio por unidad no exceda de B/.2.00**
- ✓ **Bolígrafo cuyo precio por unidad no exceda de B/.1.00**
- ✓ **Mochilas escolares con un precio hasta de B/.30.00**
- ✓ **Zapatillas para educación física con un precio hasta B/.30.00**
- ✓ **Camisa escolar (manga corta y larga)**
- ✓ **Camiseta escolar**
- ✓ **Peticote escolar**
- ✓ **Falda escolar**
- ✓ **Pantalón escolar**
- ✓ **Calcetín escolar**
- ✓ **Zapatos escolares con un precio hasta de B/.40.00**
- ✓ **Bata de laboratorio**
- ✓ **Bata de talleres**
- ✓ **Insignias escolares**
- ✓ **Corbatas escolares**
- ✓ **Artículos para educación física (franelas, o suéteres, pantaloncillo, medias y zapatillas)**
- ✓ **Correas, cuyo precio no exceda de B/.15.00**
- ✓ **Chaquetas (jacket), sacos y calentadores con el distintivo del centro educativo**



LEY 24 DE 22 DE MAYO DE 2002 QUE REGULA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN SOBRE HISTORIAL DE CRÉDITO DE LOS CONSUMIDORES Y CLIENTES”

MODIFICADA POR LA LEY 14 DE 18 DE MAYO DE 2006; POR A LEY 135 DE 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y POR LA LEY 195 DE 31 DE DICIEMBRE DE 2020.

La Ley No. 24 de 22 de mayo de 2002, que regula el servicio de información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, fue modificada mediante Ley No. 195 de 2020.

Las modificaciones incorporaron nuevos derechos para los consumidores entre los que destacan:

1. Referencia de crédito adicional, por arreglo de pago: el consumidor o cliente que no mantenga morosidad en el cumplimiento de dicho arreglo de pago, luego de transcurridos seis meses de este, el agente económico estará obligado a crear una referencia adicional.
2. Referencia de crédito adicional, por reestructuración: el consumidor o cliente que no mantenga morosidad en el cumplimiento de dicha reestructuración, luego de transcurridos seis meses del mismo, el agente económico estará obligado a crear una referencia crediticia adicional. Luego de transcurrido un año, no existiendo morosidad el agente económico deberá eliminar el historial de la relación de crédito original.

Además de los derechos antes mencionados, se establecieron otros aspectos que pueden ser considerados, para la apertura de una investigación administrativa ante la Acodeco, como lo son:

- Las ventas de cartera de crédito morosas, se debe notificar al cliente y el nuevo acreedor debe reportar desde que realiza la compra.
- La autorización digital de solicitudes y trámites relacionados con el historial de crédito, podrán ser otorgados de forma digital, siempre que se utilicen métodos de verificación de la identidad.
- Prescripción y depuración definitiva de datos:
- La cual, de 7 años, se reduce a 5 años (prescripción de la referencia, más no de la deuda).
- Actualización de la información, cuando un consumidor o cliente cancele la deuda al agente económico, deberá actualizar la información durante los tres días hábiles siguientes al pago.



Ley N° 81 de 31 de Diciembre 2009 Usuarios de las Tarjetas Crédito y otras Tarjetas de Financiamiento.

Artículo 1: Objetivo: La presente Ley regula el negocio de las tarjetas de crédito y otras tarjetas de financiamiento, con el fin de garantizar al consumidor sus derechos frente al desenvolvimiento de dicho negocio, y tiene los siguientes propósitos generales:

Artículo 38: Estudio Comparativo: La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia publicará, por lo menos en dos medios impresos de comunicación de circulación masiva nacional, un estudio comparativo de tarjetas de crédito u otras tarjetas de financiamiento. Este estudio deberá incluir, como mínimo, las tasas de interés financiero y moratorio, comisiones y otros cargos, los beneficios adicionales que no impliquen costo adicional para el tarjetahabiente, cobertura, plazos de pago y el grado de aceptación.

Las publicaciones se realizarán durante los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre de cada año y en estricto apego a la información aportada por los emisores. Los emisores de tarjetas de crédito u otras tarjetas de financiamiento están obligados a colaborar con la autoridad expresada, para que esta pueda desarrollar campañas de difusión o comunicados en los que se desarrollen los programas para información del consumidor. La negativa reiterada a colaborar se sancionará con la suspensión de la autorización para la comercialización de los contratos.

Artículo 42: Protección al Consumidor: Las transacciones efectuadas entre afiliado y tarjetahabiente quedan sometidas a la Ley 45 de 2007 y a otras normas legales y reglamentos en materia de protección al consumidor. Por lo tanto, el afiliado es el proveedor y el tarjetahabiente el consumidor cuando ambas califiquen como tales de acuerdo con dichas leyes.

Artículo 54: Autoridad Competente: Para efectos de la aplicación de la presente Ley, actuarán como autoridad competente las siguientes:

1. La Superintendencia de Bancos- Cuando el emisor es una institución bancaria.
2. La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.- Cuando el emisor no sea una institución bancaria.



LEY 134

(31 de diciembre de 2013)

Las personas que cuenten con el certificado de discapacidad vigente, expedido por la Secretaría Nacional de Discapacidad (SENADIS), sean panameños, residentes permanentes, residentes temporales o no residentes, tendrán derecho a estos beneficios.



RECREACIÓN Y ENTRETENIMIENTO

- Cines, teatros, deportes y demás espectáculos públicos (No es aplicable para actividades benéficas)..... **50%**

TRANSPORTE PÚBLICO

- Autobuses interurbanos, trenes, lanchas y barcos..... **30%**
- Pasajes aéreos de empresas públicas o privadas nacionales y extranjeras..... **25%**

HOTELES, MOTELS Y PENSIONES

- Lunes a Jueves..... **50%**
- Viernes, Sábados y Domingos..... **30%**

RESTAURANTES

- Consumo individual de comida en cualquier restaurante..... **25%**
- Expendio de comidas rápidas con franquicias nacionales e internacionales..... **15%**

HOSPITALES Y CLÍNICAS PRIVADAS

- Cuenta total del servicio..... **20%**

FARMACIAS

- Del valor de los medicamentos..... **20%**

SERVICIOS MÉDICOS

- Honorarios por servicios técnicos y profesionales..... **20%**
- Honorarios por servicios médicos, técnicos de salud e intervención quirúrgica..... **20%**
- Honorarios por servicios de fisioterapia, fonoaudiología o terapia ocupacional, siempre que el servicio se esté prestando en centros especializados de rehabilitación privados..... **20%**

PROTESIS Y ÓRTESIS

- **10%**

PASAPORTES

- **50%**

IMPUESTO DE AEROPUERTO

- **50%**

TARIFA DE ENERGÍA ELÉCTRICA

- Hasta 600 kilovatios..... **25%**
- Cuenta residencial si la persona es menor o mayor se acredita a la persona responsable.

CONSUMO DE AGUA

- Consumo no mayor a B/.30.00..... **25%**
- Cuenta residencial si la persona es menor o mayor se acredita a la persona responsable.

FACTURACIÓN TV POR CABLE

- No incluye canales de películas, así como los de servicios de internet, del lugar de las personas con discapacidad..... **25%**

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS

- Compra de ataúdes y urnas..... **20%**

LEY No. 1 DE 19 DE ENERO DE 2018.

- QUE ADOPTA MEDIDAS PARA PROMOVER EL USO DE BOLSAS REUTILIZABLES EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES.
- PROHÍBE EL USO DE BOLSAS CON POLIETILENO EN LOS SUPERMERCADOS, AUTOSERVICIOS, ALMACENES O COMERCIOS EN GENERAL PARA TRANSPORTE DE PRODUCTOS O MERCADERÍAS.
- LA ACODECO, SERA LA RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN DE LA PRESENTE LEY Y DE LA FISCALIZACIÓN DEL REEMPLAZO DE LAS BOLSAS.

Importante saberlo

La prohibición de bolsas con polietileno **APLICA** en:



La prohibición de bolsas con polietileno **NO APLICA** en:



LEY No. 113 DE 18 DE NOVIEMBRE DE 2019. ESTABLECE EL USO OBLIGATORIO DE LETREROS QUE IDENTIFIQUEN LA PROCEDENCIA DEL PRODUCTO ALIMENTICIO.

Artículo 1: Esta Ley establece la implementación obligatoria de letreros que señalen que el producto alimenticio que se oferta al consumidor es de origen nacional o de importación, indicando el país de origen.

Artículo 5: La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia será el ente encargado de velar por el fiel cumplimiento de lo dispuesto en la presente Ley.



LEY NO. 114 DE 18 DE NOVIEMBRE DE 2019. CREA EL PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LA SALUD, Y DICTA OTRAS DISPOSICIONES PARA ESTABLECER EL IMPUESTO DE CONSUMO DE LAS BEBIDAS AZUCARADAS Y LOS CRITERIOS PARA SU USO.

Artículo 13: A partir de la entrada en vigencia de esta Ley, la industria de bebidas azucaradas tendrá un plazo de noventa días hábiles para incluir en todos sus productos nacionales e importados el contenido nutricional en su etiquetado, y deberá estar en idioma español.



LEY No. 187 DE 2 DE DICIEMBRE DE 2020 QUE REGULA LA REDUCCIÓN Y EL REEMPLAZO PROGRESIVO DE LOS PLÁSTICOS DE UN SOLO USO.

ARTÍCULO 2: FINALIDAD: La presente Ley tiene por finalidad promover e incentivar de manera transversal el desarrollo sostenible del país, reduciendo y reemplazando progresivamente la utilización de productos plásticos de un solo uso por alternativas sostenibles y de menor impacto negativo sobre el ambiente y la salud.

ARTÍCULO 9: El reemplazo progresivo de los artículos de plástico de un solo uso por productos manufacturados con materiales reutilizables, reciclables o biodegradables, estarán dirigidos principalmente a los siguientes artículos: Hisopos plásticos para el oído, Cobertores de plásticos para ropa de lavandería, Varillas plásticas para sostener globos, Palillos cocktail de plásticos, Palillos plásticos para caramelos, Anillos para latas, Empaques plásticos para huevos, Revolvedores de plásticos desechables, Platos plásticos desechables y Carrizos de plásticos.

ARTÍCULO 15: FISCALIZACIÓN:

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, será responsable de velar por la no comercialización de los productos de plástico de un solo uso conforme al artículo 9 de la presente Ley, así como la imposición de sanciones.

Periodos de implementación de la ley.

1. A partir del 1 de julio del año 2021.

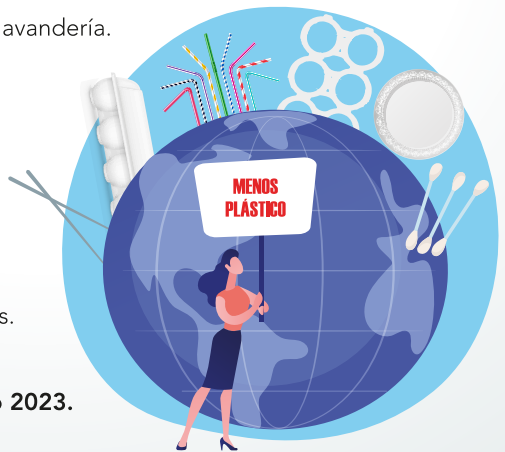
- a. Hisopos plásticos para el oído.
- b. Cobertores de plásticos para ropa de lavandería.
- c. Varillas plásticas para sostener globos.
- d. Palillos plásticos para dientes
- e. Palillos cocktail de plásticos
- f. Palillos plásticos para caramelos
- g. Anillos para latas.

2. A partir del 1 de julio de año 2022.

- a. Empaques plásticos para huevos.
- b. Revolvedores de plásticos desechables.
- c. Platos plásticos desechables

3. A partir del 31 de diciembre del año 2023.

- a. Carrizos de plásticos.



REGULACIONES EXISTENTES



DECRETO DE GABINETE 16 DE 11 DE MARZO DE 2014. QUE ADOPTA MEDIDAS EN RELACION A LA VENTA DEL GAS LICUADO DE PETRÓLEO EN CILINDRO DE 25 LIBRAS, DE FORMA TAL QUE SU USO ES EXCLUSIVAMENTE DOMÉSTICO RESIDENCIAL INCLUYENDO FONDAS, PUESTOS AMBULANTES O TEMPORALES DE VENTA DE COMIDA, COMEDORES ESCOLARES Y POPULARES.

Artículo 8: Instruir a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia para que verifique que el gas licuado en cilindros de 25 libras sea vendido para uso exclusivamente doméstico residencial, y para que sancione cualquier violación a esta disposición.

Artículo 9: Para los efectos de este Decreto de Gabinete se entiende que las ventas de gas licuado de petróleo en cilindros de 25 libras a fondas, puestos ambulantes o temporales de venta de comidas, comedores escolares y comedores populares, califican como de uso domésticos residencial.

Artículo 10: La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia será quien ejecutará y velará por el fiel cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2 del presente Decreto, así como también aplicara las respectivas sanciones a los agentes económicos.

Se verifican 2 aspectos:

- Que se cumplan con los precios máximos de venta fijados.
- Que el gas en cilindro de 25 libras sea de uso exclusivo en residencias.

LEY 71 DE 26 DE DICIEMBRE DE 2001, "QUE ESTABLECE NORMAS CON RELACION AL SISTEMA DE CONEXION PARA RECIPIENTES DE GAS LICUADO DE VEINTICINCO LIBRAS Y EL USO DEL ADAPTADOR."

Artículo 1: Sistema de Conexión: El sistema de conexión para recipientes de gas licuado de 25 libras es el conjunto de los elementos que conforman la conexión, la cual, esta compuesta específicamente, por:

1. El recipiente para gas LPG
2. La válvula
3. El adaptador
4. El regulador
5. La manguera de conexión.



Artículo 8: Verificación de peso: La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, está en la obligación de velar por la verificación del peso real del gas licuado en cada recipiente. Esta verificación se dará tanto en los lugares de envasado como en los lugares de venta al detal. Así mismo, las empresas envasadoras están en la obligación de colocar un sello removible en las válvulas de los recipientes de gas licuado de 25 libras, a fin de evitar alteraciones fraudulentas en el producto.

Artículo 16: Costos: En ningún caso, los costos que impliquen la adquisición del adaptador, según establece la presente Ley, serán trasladados al consumidor.

DECRETO EJECUTIVO No. 165 DE 1 DE JULIO DE 2014. QUE ESTABLECE TEMPORALMENTE LOS PRECIOS MÁXIMOS DE VENTA AL POR MENOR, DE PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR DE ALIMENTOS EN LA REPUBLICA DE PANAMA, Y SE ADOPTAN OTRAS DISPOSICIONES.



















Artículo 3: La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, será quién ejecutará y velará por el fiel cumplimiento, del presente Decreto Ejecutivo, así como también aplicará las respectivas sanciones a los agentes económicos que infrinjan las presentes disposiciones, en virtud de los montos establecidos por la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

Artículo 4: Toda empresa que ofrezca al público los productos incluidos en el presente Decreto Ejecutivo deberá tener a la vista un letrero con la información actualizada sobre los precios de venta máximo establecidos, según las especificaciones que establezca la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

La regulación es prorrogable cada seis meses. Actualmente están regulados 18 productos.



PRECIOS MÁXIMOS DE VENTA AL PÚBLICO

No.	PRODUCTO Y DESCRIPCIÓN	PRECIO MÁXIMO DE VENTA AL POR MENOR POR LIBRA	PRECIO MÁXIMO DE VENTA AL POR MENOR POR KILOGRAMO	MARGEN BRUTO DE COMERCIALIZACIÓN AL POR MENOR, SOBRE COSTO
	1. Bistec de cinta con hueso	B/. 2.55	B/. 5.62	N.A.
	2. Babilla	B/. 2.99	B/. 6.60	
	3. Carne Molida de Primera (Excluye la especial kosher y baja en grasa)	B/. 2.15	B/. 4.74	
	4. Pollo Entero Panamá (Con patas y cabeza)	B/. 1.18	B/. 2.60	
	5. Arroz de primera (todas las presentaciones)	B/. 0.40	B/. 0.88	
	6. Lentejas calidad grado 2 o inferior	B/. 0.81	B/. 1.79	15%
	7. Aceite vegetal nacional e importado (de palma o soya) en envase de 1.42 litros a 1.5 litros	B/. 3.74		15%
	8. Macarrones (Espaguetti, en empaque de 425-454 gramos; excluye calibres que no sean de 3 a 5, los integrales y con sabores a zanahoria, espinaca)	B/. 0.63	N.A.	15%
	9. Coditos 454 gramos	B/. 0.69	N.A.	15%
	10. Tuna en agua, trozos, lata 170 gramos	B/. 1.31	N.A.	15%
	11. Sardina en salsa de tomate sin picante, lata 155 gramos	B/. 0.51	N.A.	15%
	12. Leche en polvo (entera, instantánea, en cualquier envase con contenido de 345 - 400 gramos). (Excluye alimentos lácteos, leches de crecimiento y/o fórmulas para infantes.	B/. 3.76		15%
	13. Pan de molde blanco en empaque de 14-18 onzas (excluye integrales, de avena, centeno, multigranos, de huevo, leche, mantequilla, pasas, light)	B/. 0.92		15%
	14. Pan de michita blanco	B/. 1.40	B/. 3.08	N.A.
	15. Queso Amarillo Tipo Americano Procesado (Para todos los porcentajes de cuajada. Excluye las variedades light, con pimiento, tocino, etc.) Con un contenido de cuajada inferior a 65% (precio por peso del vendido en bloque) Con un contenido de cuajada inferior a 65% (precio por rebanada individual)	N.A.	N.A.	N.A.
		B/. 3.00	B/. 6.61	N.A.
		B/. 0.10		N.A.
	16. Mortadela Nacional con pimienta (empacada) 454 gramos	B/. 3.24	B/. 7.15	15%
	17. Salchicha Nacional empacada de 454 gramos tipo Frankfurter	B/. 2.14	B/. 4.72	N.A.
	18. Salchichas que contengan carne de res. Incluye las que se vendan sueltas o en empaques de 1 libra. Excluye tipo frankfurter importada, ahumadas, cocktail, light, jumbo, libres de glúten, Angus, Kosher, baja en sodio, con queso)	B/. 1.19	B/. 2.62	N.A.

N.A.: No aplica.

DECRETO EJECUTIVO No. 165 DE 1 DE JULIO DE 2014.
QUE ESTABLECE TEMPORALMENTE LOS PRECIOS MÁXIMOS DE VENTA AL POR MENOR, DE PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR DE ALIMENTOS EN LA REPUBLICA DE PANAMA, Y SE ADOPTAN OTRAS DISPOSICIONES.

DECRETO EJECUTIVO 313 DE 4 DE JULIO DE 2017. QUE REGULA LOS PRECIOS MÁXIMOS DE VENTA AL PÚBLICO DE ALGUNOS COMBUSTIBLES LÍQUIDOS EN LA REPÚBLICA DE PANAMÁ.

ARTÍCULO 1: Se regulan por seis meses prorrogables, los precios al público de las gasolinas de 91 y 95 octanos y el diésel.



ARTÍCULO 2: La Secretaría General de Energía, determinará, en cada ocasión, mediante resolución de mero cumplimiento, los precios máximos de venta al público específico de cada combustible en cada localidad y actualizará cada catorce días calendario dichos precios, en función de las variaciones que experimenten los precios de paridad de importación respectivos de la estimación de los costos de fletes y márgenes razonables de comercialización para cada combustible.

ARTÍCULO 3: La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, ejecutará y velará por el fiel cumplimiento, tanto del presente Decreto Ejecutivo, como de las resoluciones que para estos efectos emita la Secretaría Nacional de Energía y aplicará las respectivas sanciones a los agentes económicos que infrinjan las presentes disposiciones, en virtud de la potestad que le otorga la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.



MEDIANTE RESOLUCIÓN # 774 DEL 7 DE OCTUBRE 2019, EL MINISTERIO DE SALUD AMPLIÓ LA CANASTA BÁSICA DE MEDICAMENTOS (CABAMED) DE 40 A 153 PRODUCTOS FARMACÉUTICOS.

CABAMED: Es la Canasta básica de medicamentos, conformada por 153 medicamentos, que atienden las principales enfermedades de la población panameña, que permite comparar precios entre medicamentos de marca o referencia y medicamentos genéricos, brindándole al consumidor la oportunidad de obtener estos productos a menor costo.

En Octubre 2022 el Ministerio de Salud emitió la Resolución 697 que crea la plataforma digital MEDICAPP como herramienta de acceso a favor de los usuarios para ubicar la disponibilidad y cercanía de los medicamentos que requieran de las farmacias.

- Las farmacias privadas están obligadas a mantener actualizada la información de precios de los medicamentos que se incluyen en CABAMED en la plataforma MedicApp.
- Adicional al registro de precios las farmacias privadas deben mantener accesible al público, la lista de los medicamentos de la CABAMED.
- ACODECO verifica la veracidad de los precios registrados en la lista que la farmacia mantiene a la vista del consumidor, comparándolo con el precio de la caja registradora de la farmacia.

DECRETO EJECUTIVO No. 3 DE 14 DE FEBRERO DE 2023.

Con la finalidad de que los pacientes obtengan medicamentos a precios más económicos, el Ejecutivo promulgó el DE 3 en el que se indica que todas las farmacias privadas a nivel nacional deben rebajar un 30% del precio de **97 medicamentos**, según el precio que tenían al 30 de junio de 2022 (**Anexo I**). Además en el mismo decreto se estableció una lista de 46 medicamentos (**Anexo II**) los cuales tienen un Precio de Referencia Tope.

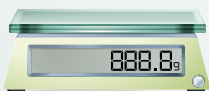


CASOS QUE ATIENDE ACODECO DE MANERA OFICIOSA O POR DENUNCIA

1. Irregularidades en supermercados, abarroterías, minisúper, farmacias, almacenes y otros comercios (falta de precios a la vista, productos vencidos, venta de productos sin fecha, doble precio, falta de información, alteración de precios de productos bajo control de precios de emergencia, verificación de precios sistema de scanner).
2. Incumplimiento de los precios topes del gas (cilindro de 25 libras).
3. Pesas y medidas (Balanzas)
4. Contenido neto (Cilindro de gas, productos preempacados, reempacados, productos canasta básica, útiles escolares, jugos y néctares, etc.).
5. Cumplimiento de Ley 1 de 19 de enero de 2018 que adopta medidas para promover el uso de bolsas reutilizables en establecimientos comerciales.
6. Cumplimiento de la Ley 187 de 2 de diciembre de 2020, que regula la reducción y el reemplazo progresivo de los plásticos de un solo uso.
7. Verificación de cumplimiento de Reglamentos Técnicos de: Arroz, cebolla, lenteja, frijoles, huevos, materiales de construcción (dimensión bloques, etiquetado en cemento), entre otros.
8. Denuncias por casos de competencia.

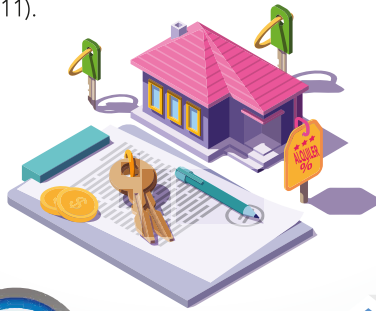
A PETICIÓN DE PARTE MEDIANTE PRESENTACIÓN DE QUEJAS

9. Publicidad engañosa
10. Incumplimiento de garantía y contratos
11. Vicios ocultos.
12. Historial de Crédito.
13. Tarjetas de crédito (cuando el emisor no sea una entidad bancaria).
14. Situaciones que afectan la libre competencia (monopolio, fijación de precios, ventas atadas).
15. Validación de aumento de costo por materiales de construcción y mano de obra en proyectos inmobiliarios.
16. Quejas por no otorgar los beneficios a los jubilados, pensionados y personas de la tercera edad que establece la Ley 6 del 16 de junio de 1987. (Se atiende también mediante denuncia)
17. Quejas por no otorgar los beneficios para personas con discapacidad (Ley 134 de 31 de diciembre de 2013). (Se atiende también mediante denuncia).



CASOS QUE ATIENDEN OTRAS INSTITUCIONES

- Los servicios públicos (agua, luz, teléfono, cable TV e internet, cuya competencia es de la Autoridad de Servicios Públicos, ASESP).
- Bancos oficiales y privados (superintendencia de Bancos de Panamá, SBP).
- Financieras, casas de empeño (Dirección Nacional de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias, MICI).
- Compañías de Seguros (Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, SSRP).
- Bolsa y casa de valores, fondos privados de pensiones (Superintendencia del Mercado de Valores.)
- Alquileres de vivienda (Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial, MIVIOT).
- Tarifas de transporte público y selectivo (taxis y buses).
(Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre, ATTT).
- Venta de billetes y chances casados (Lotería Nacional de Beneficencia, LNBP).
- Manipulación de alimentos (Ministerio de Salud, MINSA).
- Factura fiscal y cobro de impuestos, (DGI).
- Corredores, saldo, (ENA-311).



¿QUÉ ES UNA QUEJA?



Una queja es la reclamación de un consumidor en contra de un agente económico o proveedor, al adquirir un bien o servicio.

PARA PRESENTAR LA QUEJA ADJUNTAR LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

- Nota o formulario de queja, dirigida al Director Nacional de Protección al Consumidor, en donde explique los hechos relevantes que motivan la queja y su solicitud.
- En el caso de representar a otra persona, aportar poder natural, lo cual puede descargar del sitio web y aportar copia de cédula de ambos.
- Nombre completo de la persona que presenta la queja.
- Cédula u otro documento de identidad personal.
- Dirección actual, teléfono residencial o celular (señale puntos de referencia), laboral, correo electrónico.
- Nombre y dirección física del establecimiento comercial (señale puntos de referencia).
- Adjunte pruebas de la transacción tales como: contratos, facturas o comprobante de caja, certificado de garantía o cualquier otro documento relacionado con la queja (si aplica).
- **Presentar originales y copias de todos los documentos.**

¿QUÉ ES UNA DENUNCIA?

Es cuando el problema de consumo le afecta a usted y a otras personas. No es necesario tener una relación de consumo, solamente saber con certeza que el establecimiento comercial está cometiendo una falta. Puede presentarla en forma anónima o pública.

¿CÓMO PRESENTAR UNA DENUNCIA?

- Puedes hacerlo, a través de la línea de asistencia y denuncia al Whatsapp 6330-3333.
- Indicar el nombre del agente económico o comercio a denunciar.
- Dirección exacta.
- Descripción de los hechos: detalles que precisen el producto o situación denunciada.
- Anexar evidencia (opcional).

NUESTROS SERVICIOS

- Informar, orientar y educar a los consumidores sobre sus deberes y derechos.
- Atender las quejas y denuncias de los consumidores, en busca de su solución.
- Realizar verificaciones del mercado para el fiel cumplimiento de las normas de protección al consumidor.
- Representar a los consumidores ante los tribunales de justicia, a través de la Defensoría de Oficio.
- Verificar que se cumpla con la publicidad.
- Brindar asesoría gratuita a los consumidores y proveedores.
- Fiscalizar el cumplimiento de normas, leyes y decretos donde se nos atribuye competencia.
- Realizar diariamente monitoreos de precios con el propósito de dar a conocer al consumidor la información de precios que ofrecen los agentes económicos, sobre los distintos bienes y servicios fundamentales para el consumo.

VISÍTENOS EN NUESTROS
MÓDULOS DE ATENCIÓN

ALBROOK MALL

Pasillo del elefante



METRO MALL

*Primer alto diagonal al
almacén "Payless Shoes"*

MULTIPLAZA

*Tercer piso a un lado
del centro bancario*



WESTLAND

Pasillo amarillo, planta baja

MERCA PANAMÁ

Ubicada en la nave Volcán



PROGRAMAS DE EDUCACIÓN Y ORIENTACIÓN AL CONSUMIDOR

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

Informa, educa a consumidores y proveedores.

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

¿Qué hacemos?

- **CAPACITAMOS** a las personas para formar en ellas una actitud crítica frente a la toma de decisiones en el mercado a través de la información y educación al consumidor, que lo faculta para evaluar mejores alternativas de consumo y administrar sus recursos de manera eficiente.
- **ORIENTAMOS** al consumidor en hábitos y prácticas adecuadas de compra de bienes y servicios a través de la realización y evaluación de proyectos de carácter educativos destinados a conformar una nueva cultura de consumo.
- **EDUCAMOS** en las normas y legislaciones de protección al consumidor a proveedores y consumidores, para la promoción de relaciones de consumo competitivas, transparentes y equilibradas para la mayor eficiencia del sistema de libre mercado.
- **ELABORAMOS** los materiales y contenidos a utilizarse en los programas educativos de la Institución.
- **PROMOVEMOS** la formación de grupos organizados de consumidores para la mejor defensa de sus derechos.
- **COORDINAMOS** con Instituciones Públicas y Privadas las diferentes campañas educativas que promuevan un consumo saludable y responsable.
- **DISEÑAMOS** y coordinamos la capacitación de los promotores que lleven a cabo programas de educación para el consumo.
- **SUPERVISAMOS** y controlamos los programas educativos de las oficinas regionales.

¿Cómo lo hacemos?

Para llegar a consumidores y proveedores realizamos diferentes estrategias educativas como:

- Módulos permanentes de atención al consumidor en los centros comerciales de Albrook y Metro Mall, Multiplaza y Westland.
- Jornadas extramuros de orientación al consumidor.
- Divulgación de los temas de consumo a través de los medios de comunicación.
- Producción y distribución de la Revista Vigilante y materiales educativos.
- Capacitaciones a través de los programas de ACODECO Tours, Unidad Móvil de Capacitación, que incluyen capacitaciones a agentes económicos y consumidores.
- Escuela Virtual., es una plataforma de aprendizaje y referencia a consumidores, agentes económicos y público en general.



OFICINAS REGIONALES

BOCAS DEL TORO
telefax:750-0608

LOS SANTOS
Teléfono: 994-1791

COCLÉ
Telefax: 510-1337

VERAGUAS
Telefax: 998-4302

COLÓN
Telefax: 475-0600
510-1343

PANAMÁ ESTE
Telefax: 524-4852

CHIRIQUÍ
Teléfono: 775-2536

PANAMÁ OESTE
Teléfono:346-0230
510-1320

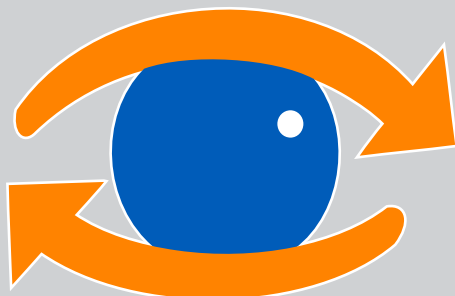
HERRERA
Teléfono:996-4004

PANAMÁ NORTE
Teléfono: 510-1332

PANAMÁ SEDE
Teléfono: 510-1300

DARIÉN
Telefax: 287-0350

Departamento de Educación



ACODECO

**ASISTENCIA
y DENUNCIA**



6330-3333

MARCA GRATIS AL



**CENTRO DE
ATENCIÓN
CIUDADANA**

www.acodeco.gob.pa