

COVID-19



CONCADECO

Consejo de Protección al Consumidor de
Centroamérica y República Dominicana



El Salvador

Férrea vigilancia de precios y existencias de productos demandados ante emergencia por COVID-19 en El Salvador

Para prevenir y combatir la especulación de precios y el acaparamiento de mascarillas, guantes, alcohol gel y termómetros, entre productos demandados por la población ante la emergencia mundial por el coronavirus (COVID-19), hacemos del conocimiento de la ciudadanía que en articulación con la Dirección Nacional de Medicamentos y la Superintendencia de Competencia realizamos una férrea vigilancia y monitoreo en el territorio para proteger los derechos de las personas consumidoras, desarrollando entre otras acciones las siguientes:

1. Entre el 26 de enero y el 9 de marzo de 2020, junto con la Dirección Nacional de Medicamentos hemos logrado visitar 574 establecimientos a nivel nacional (**14 departamentos y 37 municipios**), para realizar el sondeo de precios y existencias de productos demandados por la emergencia del coronavirus (COVID-19), logrando registrar los precios de venta al público de 150 productos en diferentes marcas, con lo cual se puede advertir cualquier incremento arbitrario de precios o restricción de venta en el mercado.
2. La Defensoría del Consumidor mantiene un monitoreo permanente de precios de los productos básicos que le permite determinar o establecer **prácticas abusivas** como la **utilización de cualquier maniobra o artificio para la consecución de alza injustificada de precios** de artículos de primera necesidad, conforme lo establece el art. 18, literal h, de la Ley de Protección al Consumidor. Dicha práctica constituye infracción muy grave de conformidad con el art. 44, literal e, de la Ley de Protección al Consumidor.
3. Se han efectuado 13 requerimientos de información a las principales cadenas de farmacias y ferreterías para recopilar información de mascarillas, guantes, alcohol gel y termómetros en lo relativo a:
 - – Precios y cantidades compradas;
 - – Precios y cantidades vendidas; e
 - – Inventarios.

Dicha información se ha requerido para el periodo comprendido entre octubre de 2019 y febrero de 2020, quedando el requerimiento abierto para ser entregado mensualmente a partir del mes de marzo de 2020.

4. En caso de detectarse prácticas abusivas en perjuicio de la economía de las personas consumidoras, se aplicarán los procedimientos administrativos con todo el rigor de la ley y se coordinará con la Fiscalía General de la República, a efecto de que se persiga de oficio las conductas y prácticas que pudieran constituirse en delitos relativos “al mercado, la libre competencia y la protección del consumidor” como el acaparamiento, agiotaje o la propalación falsa, según los arts. 233, 236 y 237 del Código Penal.
5. Hacemos un llamado al sector privado a adoptar prácticas comerciales que fomenten el respeto de derechos y erradiquen prácticas ilegales, poco éticas, discriminatorias o engañosas.

Si detectas una práctica abusiva puedes notificarla a través del teléfono 910 o WhatsApp 7860-9704, así como Defensoría en línea www.defensoria.gob.sv, y redes sociales, en Twitter @Defensoria_910 y Facebook DefensoriadelConsumidorSV.

<https://www.defensoria.gob.sv/ferrea-vigilancia-de-precios-y-existencias-de-productos-demandados-ante-emergencia-por-covid-19/>



República Dominicana

Se garantiza abastecimiento de alimentos a la población dominicana.

Ante el Coronavirus, ProConsumidor, la Organización Nacional de Empresas Comerciales (ONEC) y la AIRD llaman a la población dominicana a la tranquilidad. Se garantiza abastecimiento de alimentos a la población dominicana.

<https://proconsumidor.gob.do/2020/03/16/comunicado-5/>



Costa Rica

En Costa Rica, consumidores tienen derecho a solicitar devolución de dinero por cancelación de eventos.

Medida empezará a regir a partir de hoy martes 10 de marzo.

· Esta medida se mantendrá, mientras se encuentre vigente el Decreto Ejecutivo N°42221-S, el cual será evaluado cada dos semanas por el Ministerio de Salud.

· Aplica para toda actividad de concentración masiva de personas.

En vista de las medidas temporales para la atención de actividades de concentración masiva, por la alerta sanitaria del COVID-19 y según las disposiciones en el Decreto Ejecutivo N° 42221-S, emitido por la Presidencia de la República y el Ministerio de Salud, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), informa a los consumidores, productores y tiqueteras lo siguiente, en relación a espectáculos públicos autorizados como venta a plazo de ejecución futura:

De acuerdo con el artículo 139 del reglamento de la Ley 7472, Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor que indica: *“De presentarse una imposibilidad material para realizar el concierto o espectáculo según las condiciones esenciales originalmente informadas, se deberá proceder a la devolución inmediata de la totalidad de lo pagado por el consumidor por el boleto o tiquete de entrada”*.

Adicionalmente, el artículo 140 menciona: *“en caso de cancelación del concierto o espectáculo, se deberá proceder a la devolución de todo el dinero cancelado por los consumidores por el mismo medio utilizado para su adquisición”*.

En este sentido, si las compras fueron realizadas en efectivo la devolución se realizará por medio del comerciante, la plataforma de venta de tiquetes o el punto de venta, de manera inmediata.

Cuando se hayan adquirido entradas por medio de tarjeta de crédito o débito, el reembolso deberá realizarse por intermedio de las entidades emisoras inmediatamente, quienes deberán proceder a la reversión de cargos de manera automática sin mediar la formulación de contracargos por parte del cliente o consumidor.

Para el cumplimiento de lo anterior, las empresas tiqueteras o plataformas de venta de entradas, deberán suministrar a las entidades que fungen como adquirentes en las transacciones o compras realizadas mediante tarjetas de crédito o débito, toda la información requerida para la efectiva identificación de las transacciones correspondientes al evento cancelado, de manera inmediata.

Asimismo, las entidades adquirentes deberán trasladar inmediatamente los fondos identificados a cada una de las entidades emisoras.

Todas estas acciones adoptadas por los comerciantes, para garantizar la devolución de dinero a los consumidores, deberán ser informadas al departamento de educación al consumidor y ventas a plazo del MEIC.

https://web.facebook.com/notes/ministerio-de-econom%C3%ADa-industria-y-comercio-meic/consumidores-tienen-derecho-a-solicitar-devoluci%C3%B3n-de-dinero-por-cancelaci%C3%B3n-de-/2774164555952888/?_rdc=1&_rdr

MEIC verifica precios de productos de higiene ante alerta por Coronavirus

Ante la alerta amarilla por el Coronavirus COVID-19, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), realiza una revisión de precios de productos de higiene en el mercado y una verificación para que el precio que se exhibe en la góndola sea el mismo que se cobra en caja.

Funcionarios debidamente identificados de la Dirección de Calidad, visitan algunas cadenas de supermercados y establecimientos independientes con alto volumen de venta, en la zona de San José.

Como parte del operativo, se incluyen productos como: alcohol en gel, alcohol líquido, jabón líquido desinfectante, toallas desinfectantes y pañuelos desechables.

Es importante destacar que el único producto regulado por el MEIC es el arroz pilado, por medio del Decreto Ejecutivo 42014-MEIC, bajo el amparo del artículo 5 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472.

https://web.facebook.com/notes/ministerio-de-econom%C3%ADa-industria-y-comercio-meic/meic-verifica-precios-de-productos-de-higiene-ante-alerta-por-coronavirus/2772110752824935/?_rdc=1&_rdr



Guatemala

Coordinaciones para el abastecimiento de productos ante posible emergencia del Coronavirus.

El Ministerio de Economía, por medio de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), anunció este día que se realizan coordinación necesaria con Ministerio de Salud, gremiales empresariales, cadenas de supermercados, empresas de productos farmacéuticos, de productos de uso hospitalario, así como la industria de productos de higiene sanitarios.

Lo anterior en cumplimiento al Decreto Gubernativo 5-2020 que declara Estado de Calamidad Pública en todo el territorio nacional, ante la amenaza que representa el COVID-19 o Coronavirus.

El anuncio fue realizado en una conferencia conjunta con representantes de las Cámaras de Industria y la de Comercio.

Al respecto Silvia Escobar, Director de DIACO, dijo en conferencia de prensa que la institución a su cargo continuará con los operativos de verificación de existencias, lugares de venta y precios sugeridos al consumidor de los productos relacionados a la emergencia.

Escobar dijo también que se recibieron y se están aplicando, protocolos de seguridad que estableció la Red de Consumo a nivel mundial para que se apliquen estas directrices, principalmente en temas de turismo, pasajes aéreos y la existencia de productos hospitalarios relacionados con la emergencia.

“La mejor forma de responder ante esta emergencia de salud es trabajar en conjunto y eso precisamente es lo que estamos haciendo sector privado y el Ministerio de Economía por medio de Diaco. Principalmente la población debe mantener la calma y tener la certeza de que ya estamos tomando acciones para garantizar la disponibilidad de productos para atender las necesidades de los guatemaltecos. En este momento la salud es lo más importante y desde Cámara de Industria, como representantes del sector privado, estamos apoyando todos los esfuerzos y medidas preventivas que el Gobierno disponga”, dijo Eduardo Girón, Presidente de Cámara de Industria de Guatemala.

Se solicitó a los consumidores guardar la calma y comprar de forma racional para evitar la especulación y escases de productos

<https://diaco.gob.gt/site/index.php/diaco-presenta-aplicacion-movil-para-registro-en-linea>

Ciudadanos capitalinos atienden recomendaciones de personal de DIACO.

Asimismo, se evidencian colas ordenadas y abastecimiento de productos de Canasta Básica de Alimentos e insumos de higiene.

La verificaciones se han extendido a los departamentos del país en atención a la instrucción del Señor Presidente Alejandro Giammattei.

<https://www.facebook.com/1133346723376183/posts/3056700847707418/>

Personal de la DIACO visita varias Plantas de Producción para constatar inventarios, capacidad de transporte y abastecimiento a supermercados.

En la visita encabezada por Silvia Escobar, Directora de DIACO, se observó como la Industria guatemalteca de productos de limpieza, dirige sus operaciones en un 100 %, asegurando estar en capacidad de respuesta para abastecer a las cuatro cadenas más fuertes de supermercados.

<https://www.facebook.com/1133346723376183/posts/3055060291204807/>

DIACO realiza verificaciones en farmacias, supermercados.

<https://www.facebook.com/1133346723376183/posts/3056672301043606/>

Líneas para atención de quejas

Centro de Atención de quejas 2501-9600 o el Centro de llamadas 1544.

<https://www.facebook.com/1133346723376183/posts/3054312804612889/>



Panamá

Verificaciones para el cumplimiento del Decreto Ejecutivo.

En el cumplimiento del Decreto Ejecutivo N°114 que regula el margen de comercialización en productos de higiene, seremos inflexibles.

<https://twitter.com/AcodecoPma/status/1239657769550168065>

Comunicado sobre las audiencias.

ACODECO reprograma las audiencias como medida sanitaria.

<https://twitter.com/AcodecoPma/status/1239651617869365249>

Decreto Ejecutivo N°114 del 13 de Marzo de 2020.

Margen bruto máximo en toda la cadena de comercialización en productos de higiene y salud de alta demanda en el país.

<https://twitter.com/AcodecoPma/status/1239367396625985537>

Verificaciones a nivel nacional.

Acodeco realizará a partir de este lunes 16 de marzo verificaciones a nivel nacional. Se solicitará a los comercios las facturas para ver si cumplen con el margen de comercialización. Las multas podrían ascender hasta los B/. 10 mil dependiendo del tamaño de la empresa

<https://twitter.com/AcodecoPma/status/1238945694683205637>



Panamá

ACODECO analiza recomendar la regulación de precios en productos sensitivos como mascarillas, jabón antibacterial y geles alcoholados.

El administrador general de la Acodeco, Jorge Quintero Quirós hizo un llamado a los comerciantes para que no especulen con los precios de las mascarillas, jabones antibacteriales y geles alcoholados, productos sensitivos luego de que se detectara el primer caso de Coronavirus en el país.

“Estamos en comunicación con el ministro de comercio e industrias para ver la posibilidad de establecer un control de precios en estos productos sensitivos. Debemos pensar primero en el país, hay que cuidar sobre todo a los adultos mayores”, dijo Quintero Quirós en rueda de prensa.

Se ha detectado que en ciertos comercios hay escasez de estos productos pero el comportamiento de precio es normal por la demanda, no vemos especulación como tal, sostuvo Quintero Quirós. En un monitoreo, se reportaron precios de mascarillas que oscilan entre .22 y .50 centésimos, y el gel alcoholado cuyo precio está entre B/. 1.02 y B/. 3.84.

Hemos conformado un equipo a nivel nacional para verificar el comportamiento de precios de productos de higiene personal (geles alcoholados, jabón antibacterial, mascarillas y otros) porque estamos al lado del consumidor velando por sus derechos y evitar la especulación de los comerciantes.

http://www.acodeco.gob.pa/acodeco/view_noticias.php?id_noticia=1648&pagi=0

Mici y Acodeco realizan verificación de precios en Merca Panamá

El ministro de Comercio e Industrias, Ramón Martínez, el vice ministro de Comercio Interior, Omar Montilla y el administrador general de la Acodeco, Jorge Quintero Quirós realizaron un recorrido por Merca Panamá, verificando los precios de los productos y sobre todo el incremento en rubros como naranjas, limones y otros cítricos.

El administrador general de la Acodeco, Jorge Quintero Quirós advirtió: “no vamos a permitir que se especule con los precios de los productos de higiene personal ni con la canasta básica de alimentos, estamos levantando actas por no mantener los precios a la vista”.

http://www.acodeco.gob.pa/acodeco/view_noticias.php?id_noticia=1649&pagi=0

Reunión de alto nivel con empresarios de la Cámara de Comerci

El administrador general de la ACODECO, Jorge Quintero Quirós, se reúne con empresarios y ministros para accionar un plan que permita frenar la especulación y garantizar a los consumidores el suministro de bienes.

<https://twitter.com/AcodecoPma/status/1238247498512314380>



CONCADECO

Consejo de Protección al Consumidor de
Centroamérica y República Dominicana