



**PRO CONSUMIDOR**  
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN  
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

**Instituto Nacional de Protección de los Derechos del  
Consumidor, Pro Consumidor**

**Informe Trimestral**

**Julio - Septiembre  
2018**



## Índice

1.	INTRODUCCIÓN .....	2
2.	ACTUACIONES INSTITUCIONALES. JULIO – SEPTIEMBRE 2018.....	3
2.1.	Inspección .....	3
2.2.	Promoción de Buenas Prácticas Comerciales .....	5
2.3.	Participación en comités técnicos .....	6
2.4.	Reclamaciones y Denuncias.....	6
2.5.	Conciliación .....	8
2.6.	Retorno Económico.....	9
2.7.	Monitoreo de Precios .....	10
3.	INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR .....	11
3.1.	Educación y Orientación al consumidor .....	11
3.2.	Materiales educativos.....	12
3.3.	Campañas Informativas.....	12
3.4.	Presencia en Redes Sociales.....	12
3.5.	Alertas .....	13
4.	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN .....	13
4.1.	Implementación de mejoras tecnológicas .....	13
5.	ACTUACIONES JURÍDICAS .....	14
5.1.	Resoluciones administrativas.....	14
5.2.	Acciones de Registro. ....	15
5.3.	Sanciones. ....	16



## **1. INTRODUCCIÓN**

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, tiene como objetivo establecer políticas, normas y procedimientos necesarios para la protección efectiva de los derechos de los consumidores y garantizar la equidad en la relación de éstos con los proveedores.

Fue creado mediante la Ley 358-05, Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario que establece que sus disposiciones son de orden público, imperativas y de interés social y que tendrán carácter supletorio frente a las disposiciones contempladas en las leyes sectoriales. La Ley 166-12 que crea el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), lo designa como Autoridad Nacional Vigilante de Mercado.

Dentro de sus objetivos estratégicos de acción están, fortalecer la vigilancia del mercado, a fin de que los consumidores y usuarios reciban los productos y servicios con la calidad adecuada; fortalecer los mecanismos normativos para garantizar un efectivo accionar, y fortalecer su rol como Órgano Administrativo para la solución de conflictos. Además, procura promover una cultura de ejercicio de derechos de los consumidores y usuarios, desarrollando estrategias que favorezcan la adquisición de competencias y conductas que permitan la toma de decisiones responsables en materia de consumo.

Por otro lado, Pro Consumidor tiene el compromiso de cumplir su misión con procesos que generen credibilidad y el ofrecimiento de un servicio eficiente y eficaz en la respuesta a las demandas interpuestas por los consumidores y usuarios. Al mismo tiempo vincula su accionar con otros organismos e instituciones a fin de asegurar la defensa de los consumidores.

A continuación, se presentan las acciones desarrolladas durante el trimestre de julio-septiembre del año 2018, y el impacto logrado en beneficio de los ciudadanos.



## 2. ACTUACIONES INSTITUCIONALES. JULIO – SEPTIEMBRE 2018

A continuación, se presentan las acciones ejecutadas por esta institución durante el periodo indicado.

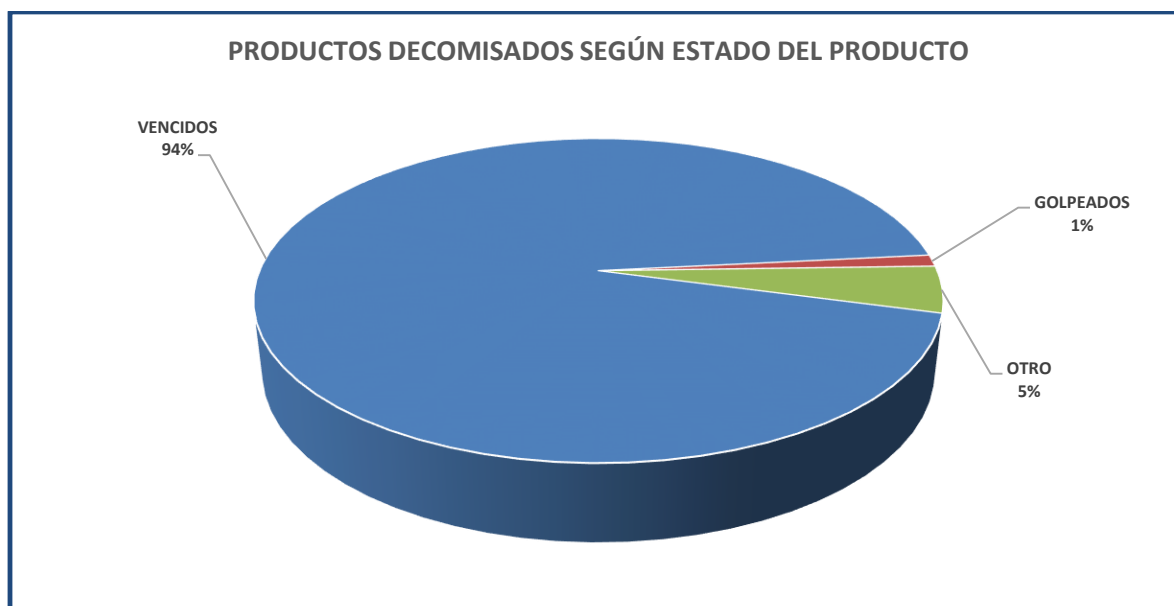
### 2.1. Inspección

Según establece la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en los artículos 24 y 28, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor desarrollará los servicios de inspección y vigilancia de las entidades públicas y privadas, será responsable además de tomar las medidas de lugar para garantizar los derechos del consumidor en caso de inexactitud de pesos y medidas, deficiencias de calidad y normas técnicas, de los productos y servicios que se ofertan en el mercado, en coordinación con el INDOCAL. En virtud de esto, durante el periodo indicado, se realizaron un total de 739 inspecciones.

	JULIO - SEPTIEMBRE 2018
Inspecciones realizadas	739

Durante las visitas se inspeccionan las condiciones en cuanto a calidad de los productos que se comercializan en el mercado, higiene e inocuidad de establecimientos que comercializan alimentos preparados, etiquetado de productos lácteos, calidad del agua y del hielo, venta de leche a granel, inspecciones de estaciones de combustibles líquidos, verificación de la publicidad, cobro adicional según el medio de pago (% al pagar con tarjeta de crédito), posesión o no del libro de reclamaciones, higiene e inocuidad de mataderos, precios diferentes al estampado, monitoreo de la calidad de los juguetes que se comercializan en nuestro país. Dicho esto, en este periodo, se decomisaron **6,445 productos**, por incumplimiento a las normas de calidad establecidas para la venta al público.

Porcentualmente, se ven representados de la siguiente manera:



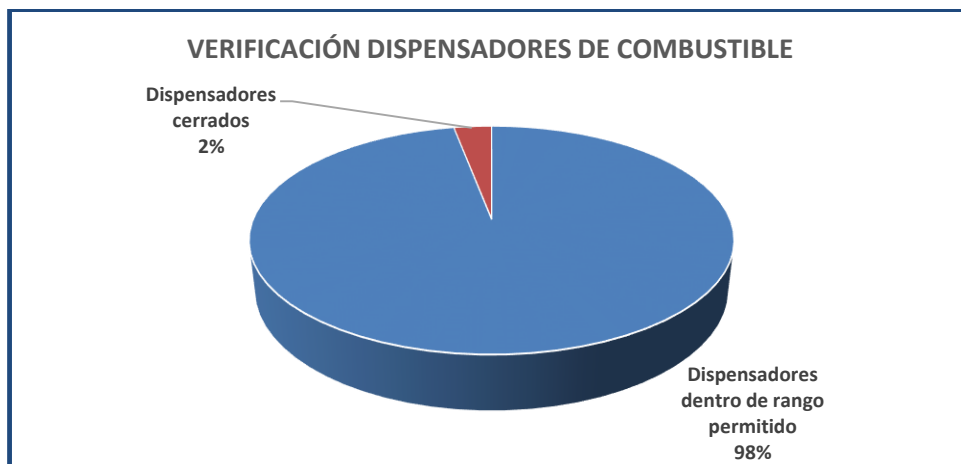
Fuente: Departamento de Inspección y Vigilancia

### **Productos incinerados**

El decomiso de productos culmina con el proceso de incineración y destrucción de dichos productos decomisados. Durante el periodo comprendido a este informe, se incineraron **5,932 productos**.

### **Verificación de pesos y medidas**

Las estaciones de expendio de combustibles para automóviles y GLP ha sido también objeto de inspección. Durante el periodo comprendido a este informe, se inspeccionaron 37 estaciones de venta de gasolina y/o GLP, tanto en la capital como en el interior, verificándose un total de 653 dispensadores o mangueras dispensadoras, produciéndose el cierre de 12 dispensadores.



Fuente: Departamento de Inspección y Vigilancia

## 2.2. Promoción de Buenas Prácticas Comerciales

El Departamento de Calidad y Buenas Prácticas Comerciales, durante el periodo correspondiente a este informe, ha realizado un trabajo de acercamiento a los establecimientos de expendio de alimentos y comercio en general, específicamente en bares, restaurantes, colmados y supermercados ubicados en Santo Domingo y en diferentes provincias del país, con el objetivo de efectuar un levantamiento sobre las condiciones en que se encuentran los mismos y darle las recomendaciones de buenas prácticas comerciales.

En ese sentido, durante este periodo de tiempo se han visitado trescientos noventa y seis (396) establecimientos.

JULIO - SEPTIEMBRE 2018	
Establecimientos visitados	396



### 2.3. Participación en comités técnicos

Pro Consumidor participa en la revisión y elaboración de Normas y Reglamentos Técnicos, con el propósito de garantizar los derechos de los consumidores en la elaboración de los mismos y su posterior aplicación. Durante el periodo correspondiente a este informe, se participó en estos Comités según la siguiente relación:

No.	COMITÉ TÉCNICO
1.	Agua para Uso Doméstico (Agua Potable).
2.	Alimentos para animales. Determinación fibra cruda.
3.	Barras de acero corrugadas y lisas para el refuerzo de Hormigón. Especificaciones.
4.	Buenas prácticas apícolas para la producción de miel.
5.	Cervezas-Especificaciones.
6.	Directrices para el análisis de riesgos de resistencia a los antimicrobianos transmitidas por alimentos.
7.	Instrumento de pesaje de funcionamiento no automático. Requisito metrológicos y técnicos. Pruebas.
8.	Limites Máximo de Residuos de Plaguicidas Permitida para el Cultivo y Manejo del Coco.
9.	Método de ensayo. Obtención y ensayo de núcleos extraído de hormigón
10.	Mezcla de Leche condensada edulcorada destacada (descremada) y grasa vegetal.
11.	Nordom código de prácticas para la prevención y reducción de la contaminación por arsénico en el arroz.
12.	Norma Guía para el otorgamiento del signo distintivo "Hecho en República Dominicana".
13.	Operaciones de congresos, ferias y convenciones – Requisitos de servicio.
14.	Pan. Requisitos Generales.
15.	Productos elaborados a base de Grasa de la Leche. Definiciones y Especificaciones
16.	Recipientes de acero para GLP vehicular.
17.	Tinacos y Cisternas Prefabricadas - Especificaciones y Método de ensayo.

### 2.4. Reclamaciones y Denuncias

Pro Consumidor es la entidad competente para conocer las reclamaciones y denuncias por infracción a la Ley 358-05. En este sentido durante el periodo comprendido a este informe, se han realizado 7,296 operaciones correspondientes a reclamaciones, denuncias, quejas y orientaciones al consumidor. Las mismas están distribuidas en forma siguiente:

RECLAMACIONES Y DENUNCIAS	
JULIO - SEPTIEMBRE 2018	
RECLAMACIONES	1,576
DENUNCIAS	762
QUEJAS	7
ORIENTACIONES	4,951
<b>TOTALES</b>	<b>7,296</b>

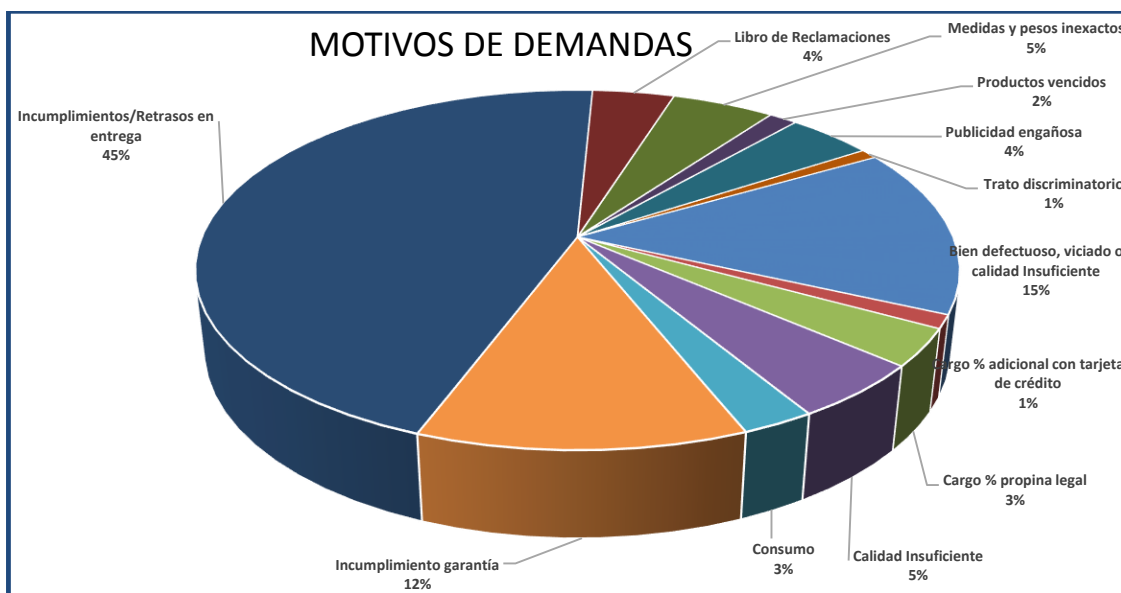
Fuente: Departamento de Reclamaciones y Coordinación Territorial

Porcentualmente, estos datos se comportan de la siguiente manera:



Fuente: Departamento de Reclamaciones y Coordinación Territorial

En el siguiente gráfico se muestra el porcentaje de los motivos principales que han generado la interposición de demandas por parte de los consumidores:



Fuente: Departamento de Reclamaciones y Sistema de Gestión Tecnológica de Pro Consumidor (SGTP)





## 2.5. Conciliación

Mediante la conciliación los consumidores, usuarios y proveedores cuentan con un procedimiento para la solución extrajudicial de sus controversias, antes de agotar el procedimiento administrativo, que pueda iniciar Pro Consumidor en caso de evidenciarse el incumplimiento de las disposiciones de la ley de protección al consumidor, y antes de que el caso pase a los tribunales ordinarios.

En el cumplimiento de este mandato se procura la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. En ese sentido, durante el periodo de tiempo indicado, se conocieron 1,061 casos, logrando acuerdos satisfactorios en 677 de ellos.

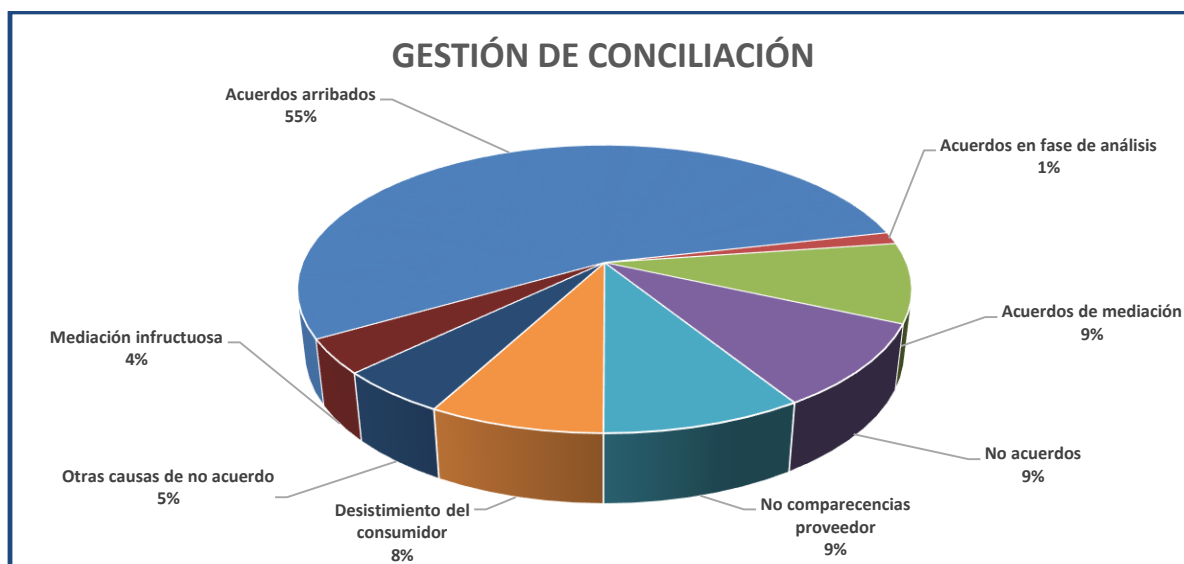
En la siguiente tabla se muestra con más detalle el resultado de la gestión de conciliación.

<b>GESTIÓN DE CONCILIACIÓN</b>	
	<b>JULIO -SEPTIEMBRE 2018</b>
Acuerdos arribados	570
Acuerdos en fase de análisis	14
Acuerdos de mediación	93
No acuerdos	98
No compareencias proveedor	93
Desistimiento del consumidor	81
Desinterés del consumidor	20
Otras causas (no localización del proveedor, entre otros)	52
Mediación infructuosa	40
<b>Total casos procesados</b>	<b>1,061</b>

Fuente: Departamento de Conciliación y Coordinación Territorial



Estos mismos resultados a nivel porcentual se presentan de la siguiente manera:



Fuente: Departamento de Conciliación y Coordinación Territorial

## 2.6. Retorno Económico

Se considera retorno económico a todo valor que al momento de arribar un acuerdo sea regresado en efectivo, por nota de crédito, cambio, reparación o devolución del bien o servicio. Se muestra a continuación el comportamiento del retorno desde julio hasta septiembre del año 2018.

<b>RETORNO ECONÓMICO AL CONSUMIDOR 2018</b>
<b>JULIO - SEPTIEMBRE 2018</b>
<b>RD\$51,158,256.80</b>

Fuente: Departamento de Conciliación y Coordinación Territorial



## **2.7. Monitoreo de Precios**

Pro Consumidor tiene bajo su responsabilidad la tarea de organizar un sistema de información y orientación de los consumidores y usuarios relativo al comportamiento de los precios de los productos prioritarios en los mercados, alternativas de consumo de bienes y servicios y responsabilidad en el consumo.

Diariamente se realiza monitoreo de precio de productos en diferentes establecimientos comerciales. Durante el periodo correspondido a este informe, se han realizado 57 monitoreos de precios a cada una de las cadenas de supermercados grandes de Santo Domingo. La frecuencia de visitas actual es diaria a un supermercado de cada cadena, obteniendo como resultado un informe de precios de ciento noventa y ocho (198) productos de diferentes marcas y presentaciones, clasificados de acuerdo a sus tipos, de los cuales 64 corresponden a diferentes marcas de leches y 134 productos que componen la canasta básica familiar.

Durante el periodo correspondiente a este informe, los supermercados que han sido objeto del monitoreo son: El Nacional, Super Pola, Jumbo, La Sirena, La Cadena, Bravo, Plaza Lama, Olé, Almacenes Unidos y Carrefour.

De igual forma, en el periodo correspondiente a este informe, se llevaron a cabo monitoreos de precios de artículos ferreteros en las siguientes ferreterías: Americana, Haché, Innova Centro, Manuel Corripio, Unidos, Nuestra Parada, Casa Chepe, Sonia, Cairo, Tabar y Cima.

Como siguiente tarea, se efectuaron monitoreos de precios de los medicamentos genéricos y de marca, los cuales se venden en las siguientes farmacias: Los Hidalgos, Farmax, Farma Extra, Farma xtra Mirelys 11, Carol, Telefarma, CVS, Yamila, GBC, José Nepo, y Jerding.



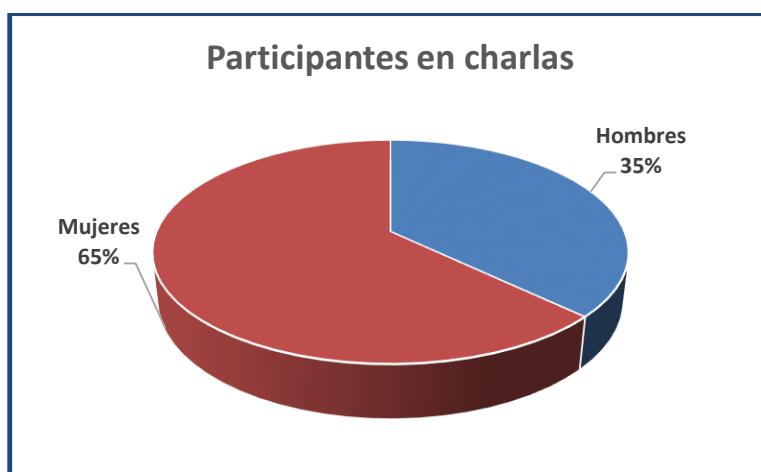
### 3. INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

#### 3.1. Educación y Orientación al consumidor

Dando cumplimiento al mandato de la Ley 358-05, que asigna a Pro Consumidor la tarea de desarrollar actividades, proyectos y programas dirigidos a la educación y orientación de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, se ha desarrollado un programa de orientación a través de charlas educativas impartidas en diversos sectores.

		Participantes Hombres	Participantes Mujeres	TOTAL
Charlas impartidas en Julio – Septiembre 2018	187	2,173	3,960	6,133

Además de las charlas se ha realizado volanteo informativo y se han distribuido, durante julio, agosto y septiembre del año 2018, se ha distribuido un total de **102,135** unidades de material educativo.



Fuente: Departamento de Educación al Consumidor y Coordinación Territorial



### 3.2. Materiales educativos

Con el objetivo de ofrecer un soporte a la labor de orientación y difusión de los derechos de los consumidores se elaboran materiales educativos y para promoción. Durante el periodo comprendido en este informe se han elaborado dos (2) materiales educativos, uno con motivo al día de los padres y otro con motivo de Manejo de Finanzas personales.

- ✓ Papá también tiene derechos
- ✓ Manual de Finanzas Personales “Construyendo mi Salud Financiera”

### 3.3. Campañas Informativas







Durante el periodo comprendido a este informe, se han realizado dos (2) campañas informativas para orientar sobre la importancia de exigir sus derechos. Estas campañas han sido las siguientes:

- **Campaña “Papá también tiene derechos”** brindamos consejos de compra en todos nuestros Stands informativos colocados en diferentes plazas comerciales del gran Santo Domingo los días 25, 26 y 27 de Julio, logrando impactar más de treinta y cuatro mil (34,000) consumidores.
- **Campaña “Regreso a Clases”** Llevamos a cabo la campaña educativa y de orientación por motivo del regreso a clases, en donde brindamos consejos de compra durante todas nuestras Jornadas Educativas donde utilizamos Stands informativos colocados en las zonas que impactamos del gran Santo Domingo.

### 3.4. Presencia en Redes Sociales.

Actualmente, las redes sociales se han convertido en un aliado de la comunicación facilitando la cercanía de las instituciones con la población, sobre todo para aquellas que ofrecen servicios. Para Pro Consumidor, la presencia en redes sociales brinda una oportunidad adicional a los ciudadanos consumidores, de recibir información oportuna sobre sus derechos y se han convertido en un canal para la interposición de denuncias y reclamos.

En la siguiente tabla, se puede apreciar la cantidad de **seguidores** actuales.

						
	Twitter	Facebook	Google +	Instagram	Linkedin	Youtube
Seguidores Septiembre 2018	189,068	28,312	1,082	35,152	583	183

### 3.5. Alertas.

Pro Consumidor, cumpliendo su rol de Autoridad Nacional de Vigilancia del Mercado, según lo establece la Ley No. 166-12, pone a disposición de los consumidores y usuarios información relevante, con el propósito de advertir a la población sobre las irregularidades que presentan los productos comercializados a nivel nacional e internacional que pueda generar un riesgo grave para la salud y seguridad de los consumidores o usuarios. Durante el periodo comprendido en este informe, se han emitido las siguientes alertas:

PRODUCTO	MOTIVO DE RIESGO
Productos Goldfish	Riesgo inminente para el consumidor por posible presencia de salmonella en las mismas.
Vehículos Subaru Forester e Impreza	Seguridad comprometida por el usuario por desperfecto en la bolsa de aire
Lampara de techo "Calypso" de Ikea	Seguridad comprometida para el consumidor por desperfecto en el agarre de la pantalla de la misma
Vehículos Honda y Acura	Seguridad comprometida por el usuario por desperfecto en la bolsa de aire

Fuente: Departamento de Estudios e Inteligencia de Mercado

## 4. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

### 4.1. Implementación de mejoras tecnológicas

Como resultado de las acciones a raíz del convenio firmado con CONADIS, el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, con mira a la inclusividad en el ámbito digital, agregó un **adaptador de características** en su portal web, con el objetivo de permitirle a los consumidores anteriormente excluidos o personas con discapacidad, personalizar su experiencia en el proceso de navegación de nuestra página. Dicho adaptador se encuentra ubicado en la parte central izquierda del portal y fue



configurado de modo que siempre se encuentre centralizado sin importar en qué posición de la página te encuentres. El adaptador posee un símbolo de persona discapacitada para la identificación de los usuarios y permite alterar características de la página tales como:

- Aumentar y reducir tamaño de letra
- Generar una versión a blanco y negro del portal
- Tener un contraste blanco en los clicks que se realicen
- Detención de movimientos y transiciones
- Subrayado de enlaces

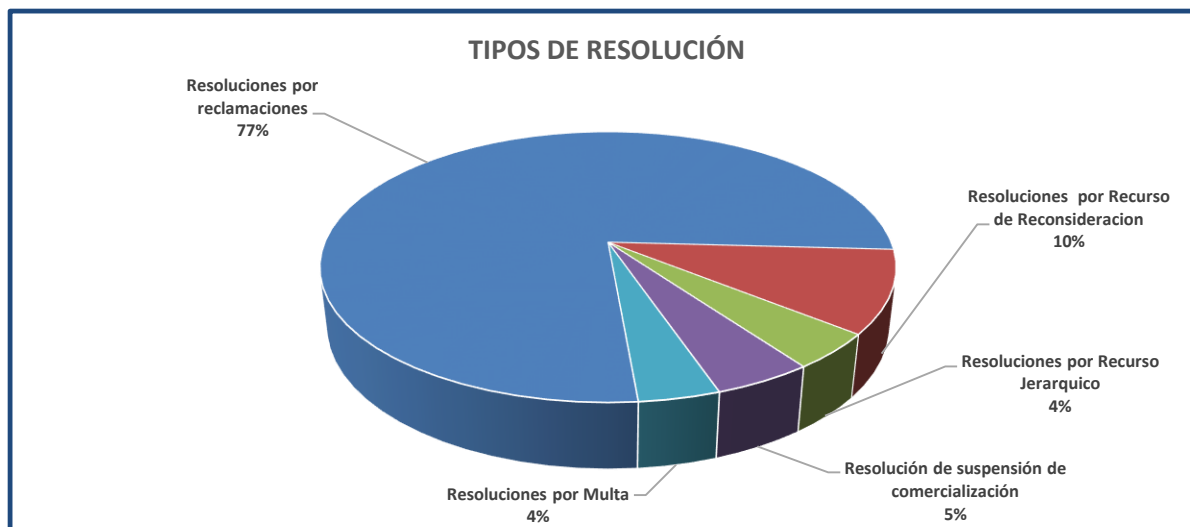
## **5. ACTUACIONES JURÍDICAS**

### **5.1. Resoluciones administrativas.**

Las decisiones de Pro Consumidor, ya sea para exponer su criterio sobre un conflicto, para culminar un proceso, para autorizar una acción, o para poner fin a un conflicto, se toman a través de resoluciones. En tal sentido, fueron elaboradas las siguientes resoluciones:

<b>TIPOS DE RESOLUCIÓN</b>	<b>JULIO – SEPTIEMBRE 2018</b>
Resoluciones por Reclamaciones	<b>180</b>
Resoluciones por Recurso de Reconsideración	<b>23</b>
Resoluciones por Recurso Jerárquico	<b>10</b>
Resoluciones por Contrato de Adhesión	<b>7</b>
Resoluciones de Inspección	<b>1</b>
Resolución de Suspensión de Comercialización	<b>11</b>
Resolución de Reapertura de Establecimiento	<b>12</b>
Resoluciones por Multa	<b>9</b>
Resoluciones por Publicidad Engañosa	<b>8</b>

El siguiente gráfico, muestra el porcentaje de las resoluciones emitidas, según su materia:



Fuente: Departamento Jurídico

## 5.2. Acciones de Registro.

Para asegurar la protección de los derechos de los consumidores se han establecido diversos mecanismos, entre ellos, el registro de los contratos de adhesión, siguiendo el mandato de la Ley No. 358-05 y lo contemplado en la Resolución No. 01-2009 del Consejo Directivo de Pro Consumidor, que dispone el inicio del proceso de registro de los contratos de adhesión. En tal sentido durante el periodo correspondiente a este informe, se han recibido 126 contratos para iniciar el proceso de revisión y su posterior registro.

Contratos de adhesión recibidos			
Julio	Agosto	Septiembre	Total
55	39	32	<b>126</b>





Otro mecanismo de registro es el correspondiente a las rifas y concursos, que según la Resolución 09-2011 se ordena el registro de las prácticas comerciales denominadas concursos, rifas y sorteos de bienes y servicios realizados en el territorio nacional. Durante el periodo referido, se han recibido 136 bases de rifas y concursos para ser registrados.

<b>Rifas y Concursos recibidos</b>			
<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Total</b>
54	44	38	<b>136</b>

### **5.3. Sanciones.**

La Ley No. 358-05 establece que las infracciones en materia de consumo serán objeto de las sanciones correspondientes, previa instrucción del expediente sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir (Art. 104). La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor tendrá dentro de sus funciones velar por el cumplimiento de estas disposiciones y tomará las medidas de lugar para sancionar las violaciones. En el periodo correspondiente a este informe, se ha sancionado por un monto de **320 salarios mínimos**.