
INFORME DE GESTIÓN

SEPTIEMBRE 2014-AGOSTO 2015



PRESENTACIÓN

LOS DIEZ AÑOS DE LA LEY NÚMERO 358-05

Parece que fue ayer, pero han pasado diez años, edad en la que un niño va solo a la escuela, practica algún deporte, pero si es básquetbol, debe ser en el equipo de los mini básquet.

Esto significa que estamos estrenando una ley nueva, una regla nueva en las relaciones de consumo y que con ella el país se involucra en serio en la construcción del nuevo derecho que demandan las relaciones humanas en el universo del libre mercado.

La ley definida como de orden público, imperativa, de interés social y supletoria ante las leyes sectoriales, ha jugado un papel estelar al encontrar quien la aplique, como debe pasar con todas las leyes dominicanas.

Si aplicáramos todas las leyes con que cuenta el país, esta sociedad fuera totalmente diferente. Las instituciones serían creíbles y respetadas, como entendemos es el anhelo de todos y cada uno de los dominicanos.

En este décimo año las autoridades de Pro Consumidor deberán seguir con el compromiso de fortalecer la institución, previsto en la Ley número 358-05 como garantía del cumplimiento del mandato constitucional que establece como prioridad que el Estado debe proteger a todos sus ciudadanos. Desde Pro Consumidor se trabaja para todos, sin importar credo religioso ni bandera política.

Ocho años de institucionalidad: el nueve de septiembre se cumplen también los ocho años de Pro Consumidor, fecha que coincide con la promulgación de la ley, por lo que septiembre es un mes aniversario, porque también en esta ocasión se celebra el Día Nacional de los Derechos del Consumidor, tal como fue designado por el Congreso Nacional.

Pro Consumidor se ha afianzado como una institución técnica, por demás creíble, por las disposiciones asumidas apegadas a la ley y al debido proceso.



Las reclamaciones al Instituto son resueltas en el tiempo que prevé la ley, lo que ha permitido que la gente valore que en el ejercicio de la democracia las instituciones que funcionan fortalecen al sistema. En el caso de Pro Consumidor, por la celeridad con que da respuesta a los ciudadanos, se ha ganado el reconocimiento de una gran parte de la población dominicana.

La institución con apenas 8 años, de los cuales 6 han transcurrido bajo mi dirección, en mi calidad de responsable de la Dirección Ejecutiva, tiene grandes desafíos por lo cual necesita de recursos para poder crecer y seguir cumpliendo con el rol que le atribuye la ley que lo creó.

Altigracia Paulino





BLOQUE

UNO

LA INSTITUCIÓN



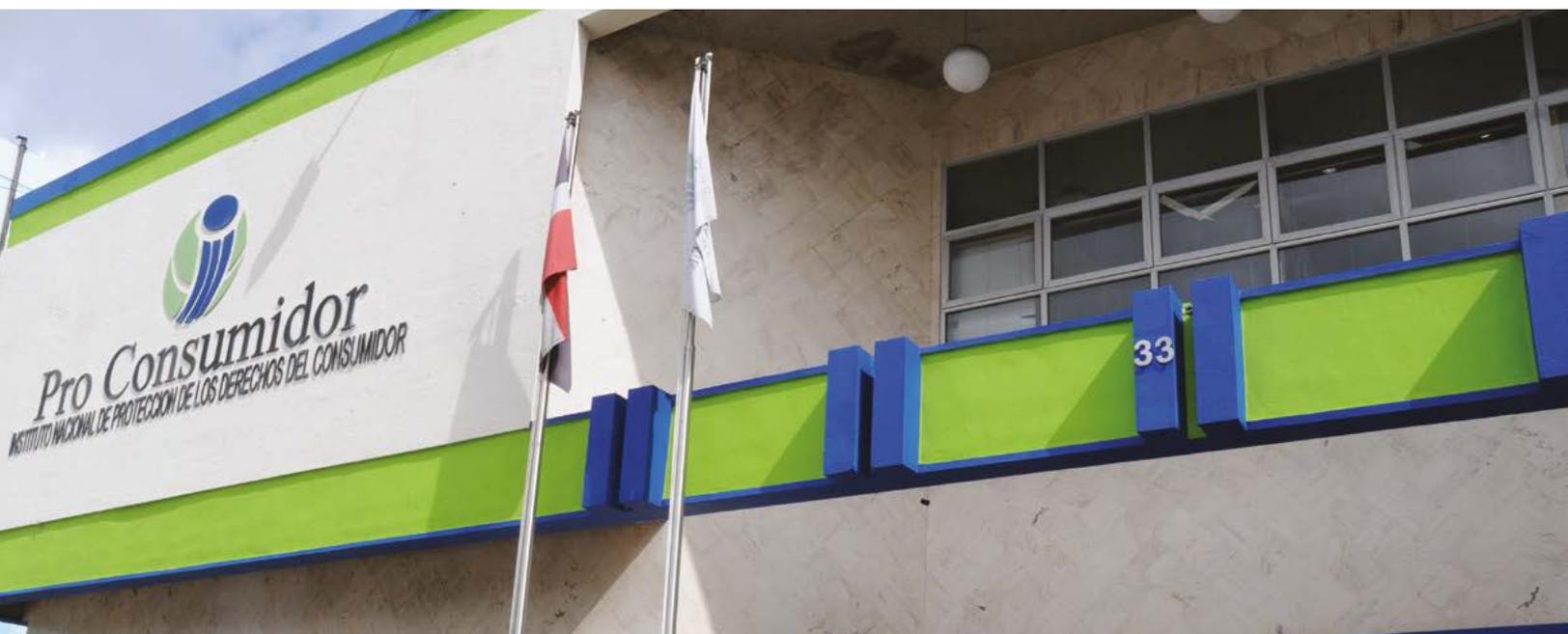
SECCIÓN 1

PRO CONSUMIDOR

EL INSTITUTO

- » ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA INSTITUCIÓN
- » LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES
- » ÓRGANOS DE DIRECCIÓN





ORIGEN

Y EVOLUCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

NACIMIENTO DE PRO CONSUMIDOR

En el año 1963, durante el gobierno constitucional presidido por el profesor Juan Bosch, fue promulgada la Ley número 13 de Protección a la Economía Popular. Con esta disposición la República Dominicana asume la defensa de la población consumidora, bajo criterios vinculados a la realidad social y económica de la población dominicana de la época, cuyos referentes principales lo constituían los precios, la disponibilidad y la idoneidad de los productos.

Este hecho acontece un año después de que el Presidente de Estados Unidos, John F. Kennedy, en un histórico discurso, proclamara: “consumidores somos todos”, reconociendo la importancia del consumidor en el mercado, por lo que estableció cuatro derechos básicos:

- 1.- Derecho a productos y servicios seguros.
- 2.- Derecho a ser informado.
- 3.- Derecho a elegir.
- 4.- Derecho a ser escuchado.

La Ley de Protección a la Economía Popular, dio origen a la Dirección General de Control de Precios, entidad que dispuso, en el año 1980, la creación del Departamento de Educación al Consumidor, con el objetivo de hacer conciencia de la importancia del sector en la economía popular y de la necesidad de educar a los consumidores, la cual estuvo vigente hasta el año 2005, fecha en que fue aprobada la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, número 358-05, y se dio inicio al proceso de transición hacia la instalación y funcionamiento de Pro Consumidor.

La República Dominicana es signataria de la Resolución número 39-248 del 9 de abril de 1985, aprobada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en la cual el Estado dominicano se compromete a salvaguardar los derechos de los consumidores.

En 1994 fue firmado el acuerdo de Marrakech, mediante el cual se crea la Organización Mundial del Comercio (OMC) y como mandato especial ordenaba protección a la población consumidora ante las reconocidas imperfecciones del mercado y la vulnerabilidad a la que se expondría el consumidor en unas relaciones de libre comercio. Al año siguiente este acuerdo fue ratificado por el Congreso Nacional, mediante la Resolución número 2-95, promulgada por el Poder Ejecutivo el 20 de enero de 1996.

Con la promulgación, el 9 de septiembre de 2005, de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, la República Dominicana se inserta en el grupo de países que adecúa su legislación en materia de protección de los derechos del consumidor. Además, instituye un mecanismo de inspección y vigilancia de bienes y servicios, un sistema de educación y orientación al consumidor, de solución de conflictos y un régimen sancionatorio para los casos de violación a la misma.



LÍNEAMIENTOS INSTITUCIONALES

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, ha definido su política y estrategias de acción, basándose en la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2010-2030, partiendo de las atribuciones y funciones que le otorga la Ley número 358-05, del 9 de septiembre de 2005 que establece la creación de la institución, la Constitución de la República y demás normativas estipuladas en el marco legal vigente.

Para el cumplimiento de las atribuciones y funciones que le ordena el marco jurídico vigente a Pro Consumidor, en relación a la protección y defensa del consumidor, la institución ha definido su política y línea de acción estratégica, enmarcada en la misión, visión y valores que la sustentan como tal y las funciones que el Estado dominicano y la Administración Pública le confiere.

MISIÓN

Proteger a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, mediante la aplicación de las normas jurídicas establecidas.

VISIÓN

Ser reconocida a nivel nacional e internacional, por su efectiva labor en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, promoviendo el consumo sustentable e inteligente.

VALORES

Solidaridad: Compartimos las mismas obligaciones, intereses e ideales y vocación de servicio, con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de los consumidores.

Responsabilidad: Cumplimos con eficiencia y eficacia las tareas propias de las funciones, asumiendo las consecuencias de las acciones.

Transparencia: Manejamos con honestidad los recursos que se disponen, haciendo rendición de cuentas y abiertos al escrutinio público.

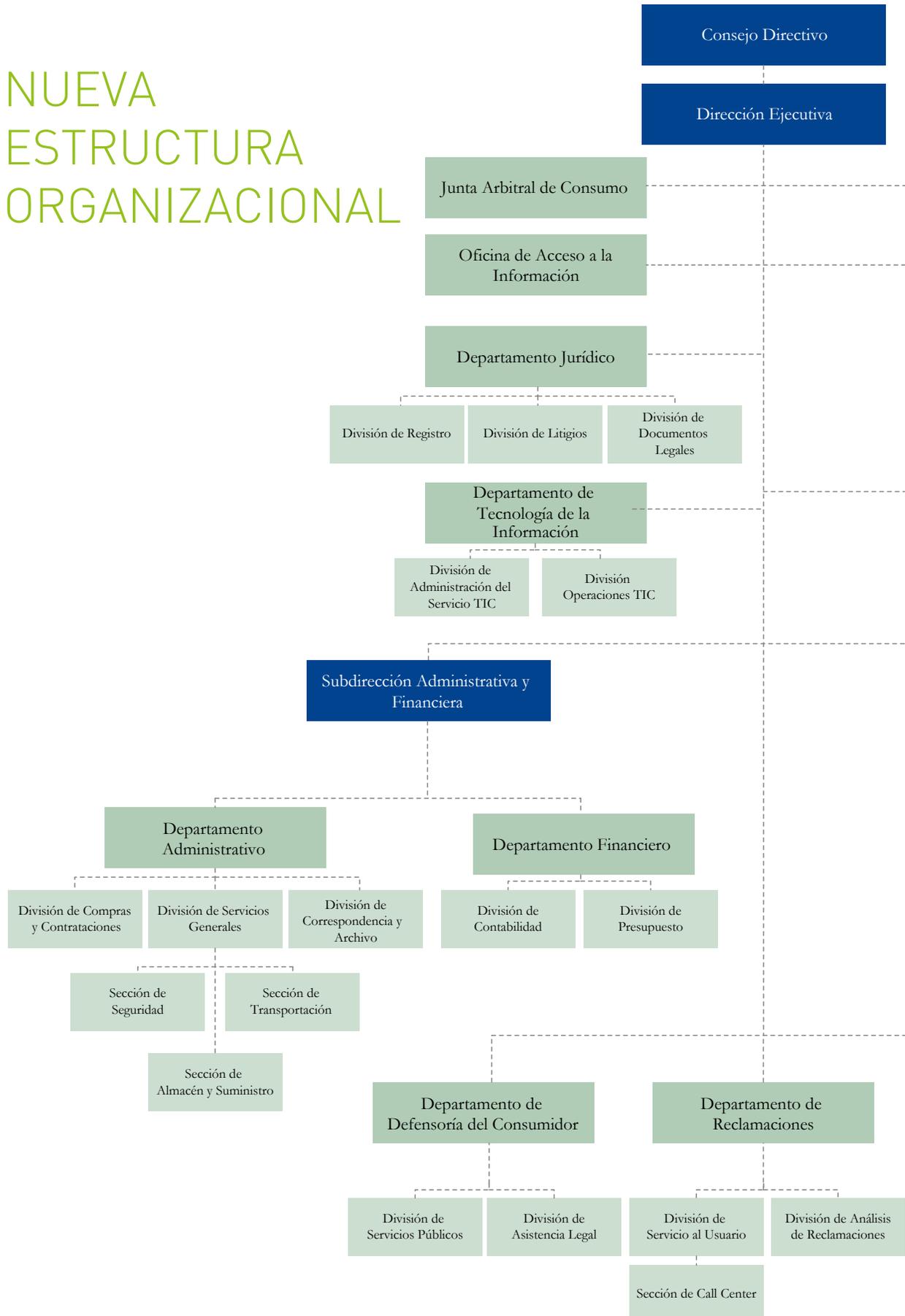
Compromiso: Asumimos las funciones con pasión y responsabilidad, satisfaciendo con calidad las necesidades de consumidores y usuarios.

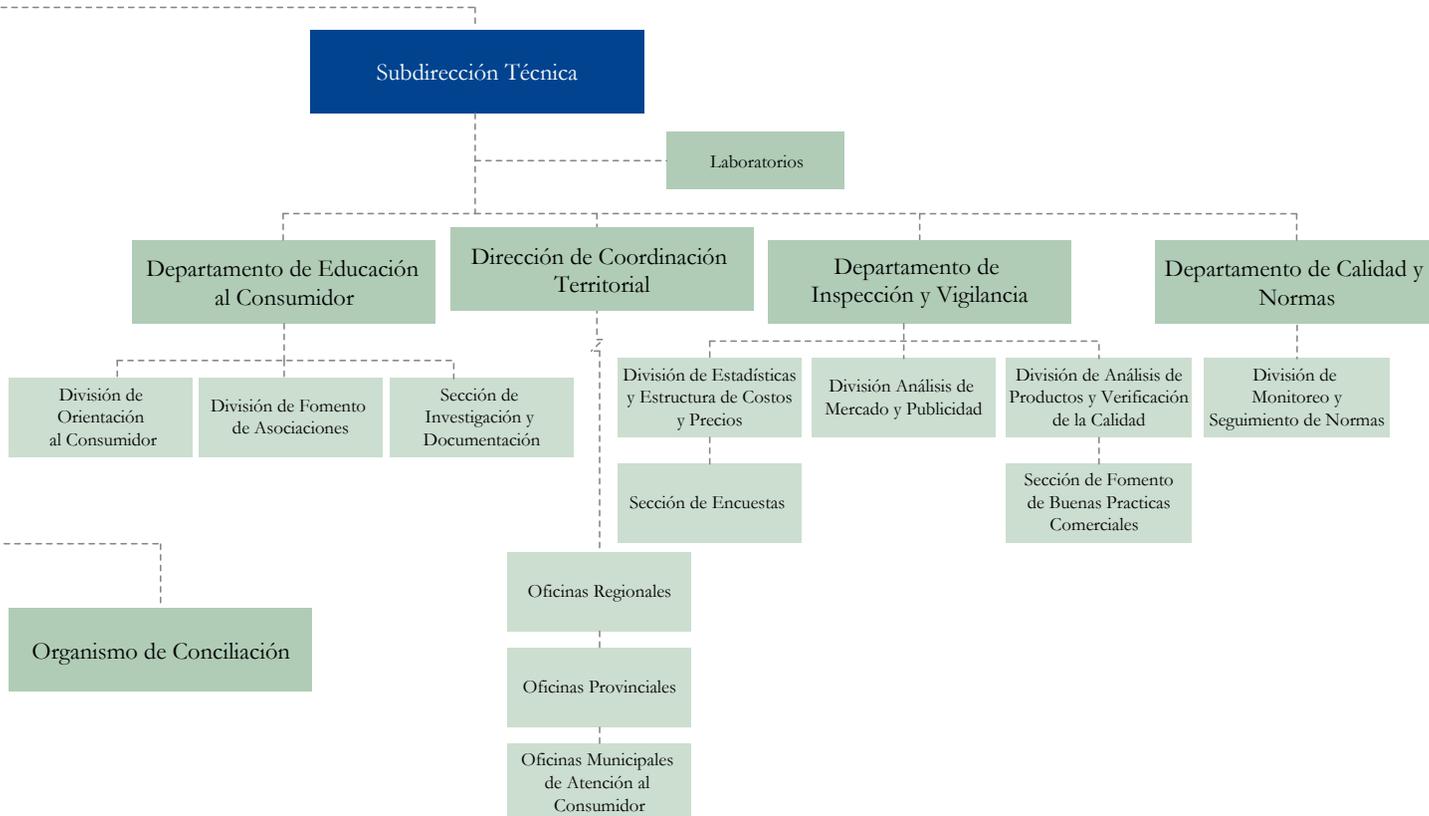
Lealtad: Actuamos con fidelidad crítica en todo lo concerniente a la organización, defendiendo la institución y trabajando siempre por el logro de la misión.

Honestidad: Actuamos con recto proceder en concordancia con los valores de la verdad y la justicia.

Identidad: Asumimos la cultura organizacional, actuando apegados a los valores y principios institucionales.

NUEVA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL







ÓRGANOS DE DIRECCIÓN



DEL CONSEJO DIRECTIVO

El licenciado José del Castillo, titular del Ministerio de Industria y Comercio (MIC) es a quien corresponde presidir el Consejo Directivo de Pro Consumidor, tal y como lo establece la Ley número 358-05 en su artículo 9, letra “a”. Y en su ausencia, el artículo 12 de la misma pieza legislativa indica que este funcionario puede delegar su representación en uno de los viceministros o viceministras para que ejerzan las funciones de presidente del órgano de Pro Consumidor. De ahí que la presidencia del Consejo Directivo del Instituto, la desempeña la Viceministra, Anina del Castillo, presidente en funciones.



Salvador Polanco, Circe Almánzar Melgen, Anina del Castillo, Altagracia Paulino, Zoila González de Gutiérrez, Alfonsina Cuesta y Nelson Gómez Moscat

Sus representantes

José del Castillo

Ministro de Industria y Comercio,
Presidente

Anina del Castillo

Viceministra, Presidente en Funciones

Circe Almánzar Melgen

Representante de Empresas Productoras de Mercancías

Odile Miniño Bogaert

Representante de Empresas Suplidoras de Servicios

Zoila González de Gutiérrez

Representante del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Nelson Gómez Moscat

Representante del Ministerio de Salud Pública (MSP)

Alfonsina Cuesta

Salvador Polanco

Representantes de Organizaciones de Defensa de los Derechos del Consumidor

Altagracia Paulino

Directora Ejecutiva Pro Consumidor,
Secretaria del Consejo Directivo



Juan Hernández, Natanael de los Santos, Altagracia Paulino,
Rita González, José del Carmen Valenzuela y Teófilo Risk Hart

DIRECCIÓN EJECUTIVA

La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, tiene la responsabilidad de ejecutar las políticas de protección y defensa de los derechos de los consumidores dominicanos, aplicando la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, número 358-05, emitiendo resoluciones y velando por su cumplimiento. Su Director o Directora se elige de una terna remitida por el Consejo Directivo, siendo el Poder Ejecutivo quien designa la persona seleccionada de la terna.

La licenciada Altagracia Paulino desde 2009 encabeza la Dirección Ejecutiva que cuenta con 5 Subdirecciones con sus respectivos titulares: Administrativa y Financiera, licenciado Juan Hernández; Técnica, licenciada Rita González; de Operaciones, licenciado Natanael de los Santos; de Cooperación Internacional y Calidad, ingeniero José del Carmen Valenzuela; Regional Norte, Teófilo Risk Hart.

ENCARGADOS Y ENCARGADAS OFICINAS REGIONALES



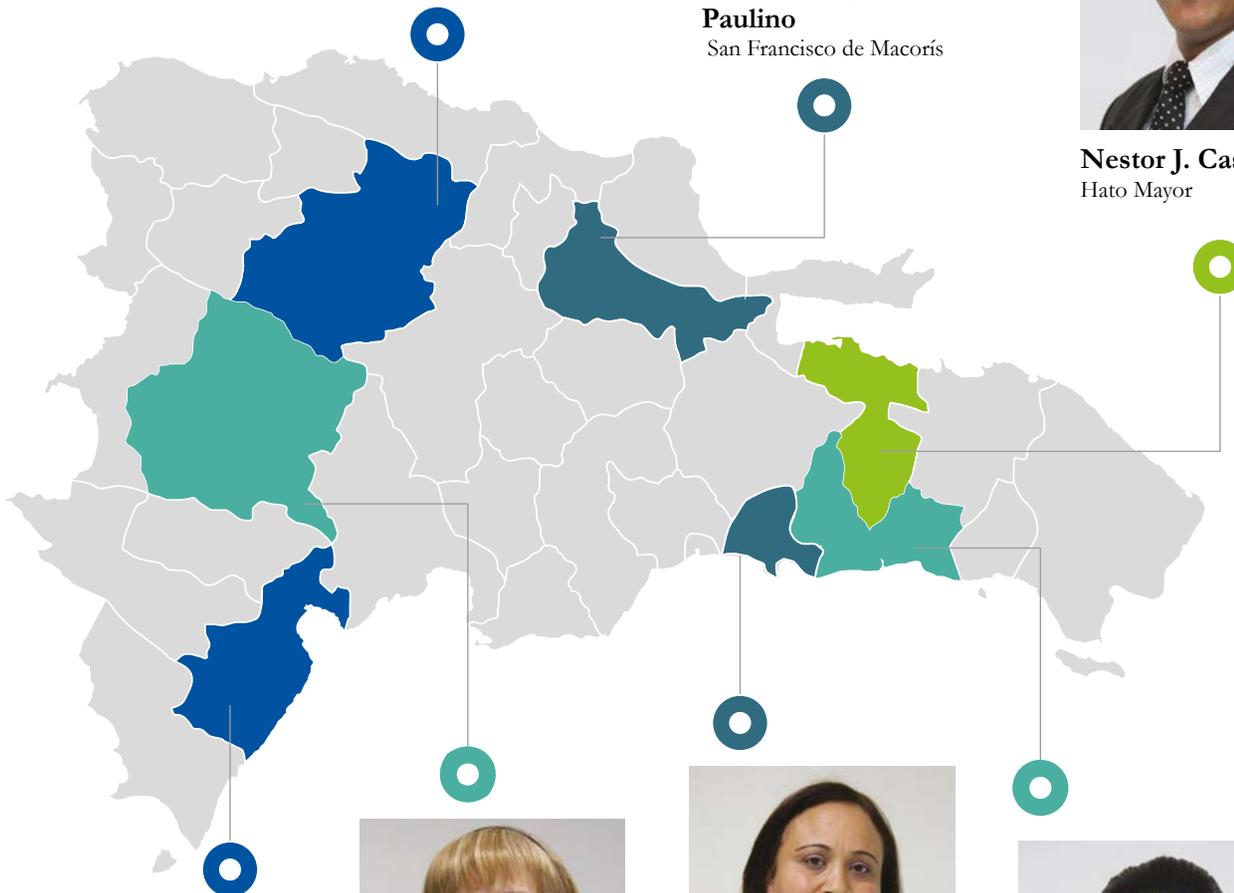
Teófilo Risk Hart
Santiago de los Caballeros



Cecilia del Carmen Paulino
San Francisco de Macorís



Nestor J. Castillo
Hato Mayor



Andrea González
Barahona



Adrianina Caamaño
San Juan de la Maguana



Salvadora Méndez
Santo Domingo Este



Santa Agustina Beco
San Pedro de Macorís

ENCARGADOS Y ENCARGADAS DEPARTAMENTALES



Olga Páez Polanco

Recursos Humanos

Dirige, organiza y controla la gestión de los distintos subsistemas de recursos humanos, en coherencia con lo establecido en la Ley número 41-08 de Función Pública.



Johanny Esther Ramírez

Tecnología de la Información
y Comunicación

Planifica y coordina las actividades de soporte técnico a la infraestructura tecnológica, provee de soporte funcional de asistencia a los usuarios de los servicios de TIC, así como el aseguramiento de la continuidad de las operaciones.



Lidia Guerrero Jiménez

Reclamaciones

Coordina y supervisa los estudios y revisiones de los casos de posibles infracciones a la Ley número 358-05, a su Reglamento de Aplicación y resoluciones emitidas por el Consejo Directivo.



Alba De Moya

Planificación y Desarrollo

Coordina y supervisa la elaboración de planes, programas y proyectos, la implementación de modelos, sistemas y/o normas de gestión de la calidad y gestiona recursos para apoyar los proyectos estratégicos de la institución.



Lucía Céspedes García

Jurídico

Realiza y revisa los estudios jurídicos, resoluciones, reglamentos, convenios, registros y otros documentos legales, y representa a la institución en los procesos de índole judicial.

Nuris Vásquez
Administrativo



Dirige y controla los procesos de compras y contrataciones, los servicios generales, el mantenimiento, la logística y almacenaje de activos y la documentación.

Katy Tavares
Financiero



Dirige y administra los procesos financieros de la institución, asegurando la provisión y uso óptimo de los recursos, la rendición de informes oportunos a la Dirección Ejecutiva y organismos de control gubernamentales.

Pedro Castro
Comunicaciones



Diseña, planifica, organiza, y dirige las estrategias de comunicación de la institución.

Fidel del Rosario
Inspección y Vigilancia



Dirige y coordina los trabajos de inspección, monitoreo, análisis de mercado y publicidad; la inspección de calidad de los productos comercializados en el mercado y la promoción de buenas prácticas comerciales por parte de proveedores.

Erika Marte
Conciliación



Organiza y coordina el proceso de conciliación entre consumidores o usuarios y los proveedores de bienes y servicios, para procurar establecer acuerdos y dirimir conflictos, de acuerdo a lo establecido por la Ley número 358-05.

Yuly Alexander Mercedes
Educación al Consumidor



Dirige y coordina los programas de educación y orientación al consumidor y la promoción, y formación de organizaciones de consumidores.



Felipe Vinicio Castro, Lucía Lissette Rivas, Wendy Berroa, Rafaela Peña, Georgina Ferreira, Lourdes Karina Santana, Esperanza de la Cruz, Yeshica Peguero, Cynthia Brito, Pedro Jiménez

ENCARGADOS Y ENCARGADAS DE DIVISIONES

Felipe Vinicio Castro

Compras y Contrataciones

Lucía Lissette Rivas

Registro

Wendy Berroa

Publicaciones

Rafaela Peña

Registro y Control

Georgina Ferreira

Análisis de Reclamaciones

Lourdes Karina Santana

Relaciones Públicas

Esperanza de la Cruz

Correspondencia y Archivo

Yeshica Peguero

Análisis de Mercado y Publicidad

Cynthia Brito

Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

Pedro Jiménez

Contabilidad

Gregorina Deprats

Presupuesto

Yasahira Rodríguez

Orientación al Consumidor

Julio César Vargas

Fomento de Asociaciones

Plinio Polanco

Servicio al Usuario

Beliza Cruz

Estadísticas y Estructura de Costos y Precios

Ángel Belisario

Acceso a la Información

EJES ESTRATÉGICOS

- Cobertura, eficacia y calidad del servicio
- Educación y promoción
- Posicionamiento y articulación
- Fortalecimiento institucional

OBJETIVOS

- Fortalecer la vigilancia y control del mercado, a fin de que los consumidores y usuarios reciban los productos y servicios con la calidad adecuada.
- Reforzar los mecanismos de respuesta a los usuarios y el rol de Pro Consumidor como órgano administrativo para la solución de conflictos.
- Promover una cultura de respeto de los 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.
- Afianzar la credibilidad y consolidar el posicionamiento de la institución mediante un conjunto de estrategias comunicacionales.
- Propiciar la defensa de los consumidores y usuarios, mediante la articulación y vinculación con instituciones públicas y privadas.
- Fortalecer los mecanismos normativos para garantizar un efectivo accionar de la institución.
- Favorecer el logro efectivo de la Misión y Visión institucional, mediante el mejoramiento sostenido de la productividad y desempeño laboral.



SECCIÓN 2

DESARROLLO INSTITUCIONAL

- » EJECUCIONES RELEVANTES
- » ACCIONES SEPTIEMBRE 2014-AGOSTO 2015
- » EXPANSIÓN REGIONAL Y PROVINCIAL



RECOMENDACIONES

- Trabajar basándose en los Ejes y Objetivos estratégicos.
- Integración y trabajo en equipo.



EJECUCIONES RELEVANTES

DIRECTORA EJECUTIVA ORADORA INVITADA DEL AMCHAMDR

La licenciada Altagracia Paulino, directora Ejecutiva del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, participó como oradora invitada del almuerzo mensual de la Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana (AMCHAMDR), por sus siglas en inglés).

Paulino enfocó su discurso en la protección del consumidor en el Estado Social y el desarrollo empresarial, y destacó la importancia de la institucionalidad y la transparencia, al tiempo que aprovechó el espacio para hacer un llamado al sector empresarial, para que se genere una alianza con la administración pública, exhortándole a participar juntos en la construcción de un Estado Social y Democrático de Derecho.



PRIMER CONGRESO DE BUENAS PRÁCTICAS Y AUTORREGULACIÓN

Durante los días 16 y 17 de abril de 2015 Pro Consumidor celebró el Primer Congreso de Buenas Prácticas y Autorregulación, con el tema “Responsabilidad social empresarial y práctica autorregulatoria”, a fin de propiciar el intercambio de experiencias y prácticas en torno a la responsabilidad social empresarial y la autorregulación, con la asistencia de 64 participantes de empresas privadas, gubernamentales, órganos reguladores, y representantes de asociaciones empresariales, nacionales e internacionales.

Los expositores nacionales fueron los representantes de la Asociación de Hoteles y Turismo de la República Dominicana, Asociación Dominicana de Industrias Eléctricas y de la Asociación de Industrias de la República Dominicana, quienes presentaron sus puntos de vista en torno a la responsabilidad social empresarial y prácticas regulatorias.

Pablo Zylberglait, de la Federal Trade Commission, habló sobre Publicidad engañosa y etiquetado en otros idiomas; María Rodríguez, española, experta en consumo responsable trató el tema “Responsabilidad social y empresarial y práctica regulatoria”; Esther Reynoso, argentina, consultora en litigios vinculados a las relaciones de consumo; y Orenicio Vázquez, coordinador del Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa de España, se enfocaron en soluciones de casos tangibles.

RENOVACIÓN DEL PORTAL INSTITUCIONAL Y DEL MANEJO DE LAS REDES SOCIALES

Con un dinámico diseño que responde a los parámetros que exige el mercado de hoy, el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor puso a disposición de la población su nuevo Portal Institucional: www.proconsumidor.gob.do, en el mes de septiembre de 2014, en el que se ofrece a los usuarios la posibilidad de interactuar de manera rápida y eficaz, con informaciones actualizadas, acceso a los procesos y a los formularios de solicitud de servicios que posee la institución.

Con esta nueva propuesta Pro Consumidor cumple con todas las normas para portales de entidades públicas, orientadas a fortalecer aún más los criterios institucionales, mediante una interacción más cercana con el público usuario.

El diseño cuenta con enlaces a todas las redes sociales en las que la institución tiene presencia, como son *Twitter, Facebook, You Tube, Blogger, Google Plus, Instagram, LinkedIn, Scridb, y Soundcloud*. Además, con una interfaz web y un motor de búsqueda avanzada, que permite a los usuarios acceder a los contenidos de manera simple y organizada.

La licenciada Johanny Ramírez, encargada del Departamento de Tecnología de la Información, presentó el portal junto con Plinio Polanco, técnico y experto en el manejo de las redes sociales de Pro Consumidor, quien asumió el reto de cada día sumar más seguidores de los contenidos que promueve la institución.



INTRODUCCIÓN DEL SEMÁFORO DE PRECIOS

Con la finalidad de que los consumidores puedan ver mensualmente a través del portal web los precios de los productos de la canasta básica y su comportamiento en el mercado, cada semana se realiza el monitoreo de los mismos en colmados y supermercados, para con esta información elaborar el semáforo de precios que se publica mensualmente en el portal web y en el boletín institucional.

Este semáforo de precios, además de cumplir con un propósito informativo para la población, es utilizado por los medios de comunicación, como referentes importantes en las noticias relacionadas con los precios. Durante el período septiembre 2014 - agosto 2015 se han realizado 24 informes de monitoreo de precios.

Sondeo de precios Canasta básica familiar

SEMÁFORO DE PRECIOS



Subieron
Varían de un
sector a otro
Bajaron

**Del 29 de julio
al 19 de agosto 2015**

Distrito Nacional y
el Gran Santo Domingo

Fuente: Dpto. Inspección y
Vigilancia (Div. Estadística de
Costo y Precios)



PRODUCTOS	Unidad de medida	SUPERMERCADOS GRANDES				SUPERMERCADOS PEQUEÑOS				COLMADOS			
		jul-15	ago-15	Variación		jul-15	ago-15	Variación		jul-15	ago-15	Variación	
		27	17	(RD\$)	(%)	28	18	(RD\$)	(%)	29	19	(RD\$)	(%)
Acetite de soya Crisol	128 Onz.	330.48	342.23	11.75	3.56	326.52	325.55	(0.98)	(0.30)	-	-	-	-
Acetite de soya Crisol	16 Onz.	52.11	53.11	1.00	1.92	51.41	49.72	(1.69)	(3.29)	59.16	58.97	(0.19)	(0.32)
Arroz selecto	libra	19.95	20.05	0.11	0.53	19.44	19.42	(0.01)	(0.07)	20.25	20.54	0.29	1.43
Arenque	libra	81.97	83.72	1.75	2.14	78.91	84.17	5.25	6.66	88.67	92.47	3.80	4.29
Avena americana	680 Grs.	57.40	58.54	1.14	1.99	52.75	51.86	(0.89)	(1.69)	-	-	-	-
Azúcar blanca	libra	24.14	24.04	(0.11)	(0.44)	23.08	23.98	0.90	3.91	26.33	26.72	0.38	1.46
Azúcar crema	libra	19.94	19.89	(0.05)	(0.26)	19.31	19.60	0.29	1.52	20.45	20.63	0.18	0.86
Agua Planeta Azul	5 galones	50.00	50.00	-	-	55.56	57.50	1.94	3.50	56.84	57.54	0.70	1.22
Auyama	libra	24.18	24.85	0.67	2.78	25.02	25.81	0.78	3.13	29.94	27.72	(2.22)	(7.41)
Ajo importado	libra	165.34	176.69	11.35	6.86	128.99	151.67	22.67	17.58	131.99	142.60	10.61	8.04
Bacalao con espinas	libra	138.97	138.23	(0.74)	(0.54)	133.83	135.08	1.25	0.93	141.00	141.92	0.92	0.65
Chuleta ahumada corriente	libra	124.57	123.97	(0.60)	(0.48)	116.08	134.83	18.75	16.15	123.75	-	-	-
Carne molida de primera regular	libra	90.83	88.97	(1.86)	(2.04)	95.62	88.83	(6.79)	(7.10)	-	95.00	-	-
Carne de cerdo corriente	libra	81.47	80.11	(1.36)	(1.67)	74.17	81.87	7.71	10.39	80.00	81.25	1.25	1.56
Carne de res	libra	90.80	86.85	(3.95)	(4.35)	89.16	94.56	5.40	6.06	92.50	95.00	2.50	2.70
Cebolla roja	libra	40.25	57.97	17.72	44.01	29.00	45.99	16.99	58.59	51.00	49.67	(1.33)	(2.62)
Chocolate Embajador	(Paq.10 sobre)	66.47	66.85	0.38	0.57	59.32	59.56	0.24	0.41	70.48	72.22	1.74	2.47
Café Santo Domingo	188.72	196.72	8.01	4.24	194.57	196.67	2.10	1.08	233.62	235.75	2.14	0.91	
Habichuelas pintas	libra	54.80	54.61	(0.19)	(0.35)	49.39	50.43	1.04	2.11	53.19	55.49	2.30	4.32
Habichuelas rojas	libra	45.81	51.47	5.66	12.35	48.03	48.80	0.76	1.59	51.00	49.67	(1.33)	(2.62)
Huevos sin marca	(Cartón 30 unid.)	139.00	144.99	5.99	4.31	128.64	129.91	1.27	0.99	151.32	150.66	(0.66)	(0.44)
Harina de maíz	14 Oz.	13.55	13.85	0.30	2.21	13.85	14.17	0.31	2.27	15.12	15.97	0.85	5.61
Harina de trigo Blanquita	libra	28.48	28.17	(0.31)	(1.08)	27.71	27.92	0.21	0.75	-	20.13	-	-
Leche Mléx	2,722 grs.	1,397.87	1,405.86	7.99	0.94	1,363.99	1,383.62	19.63	1.44	-	-	-	-
Leche líquida Listamilk Rica	litro	56.47	56.60	0.13	0.23	59.23	58.83	(0.50)	(0.84)	66.82	66.11	(0.71)	(1.07)
Leche líquida Carnation	315 ML	49.47	49.85	0.37	0.76	49.57	49.64	0.07	0.14	54.00	53.84	(0.16)	(0.29)
Pastas Milano	libra	28.59	28.82	0.23	0.80	27.22	27.19	(0.03)	(0.11)	30.09	29.73	(0.36)	(1.19)
Pollo fresco sin marca	libra	59.00	64.95	5.95	10.08	49.00	53.75	4.75	9.69	49.19	53.80	4.61	9.36

NUEVA OFICINA DE PRO CONSUMIDOR EN HATO MAYOR

Constituyó un acontecimiento de gran importancia el inicio de las operaciones de la oficina de Hato Mayor del Rey, pues en la misma se brindan servicios de orientación y se atienden reclamaciones de otras provincias y municipios, como Santa Cruz de El Seibo, La Altagracia (Salvaleón de Higüey), Sabana de la Mar, El Valle y otros lugares próximos que todavía no cuentan con una oficina de Pro Consumidor. La nueva extensión está a cargo del licenciado Néstor José Castillo Upia, cuyo personal previamente recibió la instrucción y capacitación correspondiente.

Previo a la apertura, el Departamento de Planificación y Desarrollo realizó el taller “Planificación estratégica, herramientas tecnológicas y formatos de recolección de información para rendición de informes”, con el objetivo de dotar al personal de las herramientas teóricas, tecnológicas y metodológicas para comprensión de la planificación estratégica, la realización del trabajo y el seguimiento a resultados.



PRIMER PROGRAMA DE FORMACIÓN ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO

La Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y el programa de Competencia y Protección al Consumidor en América Latina, COMPAL, de la United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD), celebraron el Primer Programa de Formación Especializada en Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico, del 15 al 19 de junio de 2015, en Lima, Perú.

En representación de la República Dominicana y del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, la licenciada Aishell Hernández, asistente de la Dirección Ejecutiva y del Consejo Directivo, participó en el evento, en el que se abordaron temas en torno a la necesidad de educar al consumidor en relación al comercio electrónico; propiciar una regulación lo suficientemente amplia para el comercio electrónico; desarrollar y propiciar el derecho al retracto y la reversión de pago; iniciar una resolución alternativa de conflictos *online*; y proteger la identidad digital y el intercambio electrónico de datos.



PUESTA EN CIRCULACIÓN DEL *CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL*

Después de un proceso de consulta y concertación, el Comité de Ética de Pro Consumidor puso en circulación el *Código de Ética Institucional* con el propósito de establecer los principios y normas que deben guiar la actuación de sus servidores públicos.

Este instrumento establece de manera práctica las reglas de comportamiento que debe asumir el personal, haciendo un referente de la calidad y calidez con la que deben ser tratados los usuarios que solicitan un servicio a la institución.

Al pronunciar sus palabras ante funcionarios de la administración pública, directivos, miembros del Comité de Ética y empleados en general, la licenciada Altagracia Paulino, directora Ejecutiva de Pro Consumidor, destacó la importancia de que cada empleado conozca y haga suyo este código, el cual repercutirá en todo ciudadano que requiera un servicio de la entidad.



DECLARACIÓN CONJUNTA EN EL DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Con motivo del Día Mundial por los Derechos del Consumidor, la Dirección Ejecutiva del Instituto de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, firmó una declaración conjunta con varias instituciones vinculadas a la salud, a favor de una dieta saludable y una vida más activa para todos los consumidores, la cual respondió al llamado de Consumers International y al Plan Regional de Acción Contra la Obesidad de la Oficina Panamericana de la Salud (OPS), Organización Mundial de la Salud (OMS) e Instituto de Nutrición de Centroamérica y Panamá (INCAP).

Esta declaración fue rubricada por Pro Consumidor, Ministerio de Salud Pública, MSP, el INCAP, la OPS/OMS y la Pastoral Materno Infantil.

El documento fue presentado durante una rueda de prensa, donde se hizo un llamado a padres de familia, escuelas, comunidades, ayuntamientos, y a la industria, para que tomen iniciativas a favor de una alimentación más saludable y de una vida más activa.



TALLER INTERNACIONAL SOBRE ACCIDENTES DE CONSUMO

40 delegados de los Ministerios de Salud y de la Protección al Consumidor de 20 países de Latinoamérica se reunieron en República Dominicana para celebrar el primer Taller Internacional sobre Accidentes de Consumo, del 5 al 7 de agosto de 2015.

Representantes de Colombia, Paraguay, Brasil, Argentina, Bolivia, Perú, Chile, Costa Rica, Nicaragua, El Salvador, Panamá, Cuba, Estados Unidos, México, Ecuador, Guatemala, Guyana, Suriname y República Dominicana se congregaron con la finalidad de buscar información acerca de los daños a la salud que resultan del uso de productos peligrosos o inseguros.

El taller fue organizado por la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) que auspicia la Oficina Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización de Estados Americanos (OEA), en coordinación con Pro Consumidor.

El acto inaugural inició con las palabras de bienvenida de la licenciada Altagracia Paulino, directora Ejecutiva de Pro Consumidor, quien en la mesa principal estuvo acompañada del doctor Sergio Sarita Valdez, viceministro de Salud Pública y las doctoras Julietta Rodríguez Guzmán e Ideli Salvati, representantes de la OPS y la OEA, respectivamente y agradeció a las instituciones internacionales el haber escogido a República Dominicana como el país sede para la realización del evento, asimismo abogó para que en el país exista una política de seguridad en el uso y consumo de productos que se ofertan en el mercado, para evitar riesgos a la salud y garantía de los consumidores o usuarios, ya que el Estado tiene la obligación de ser un ente regulador del mercado para que existan mercancías seguras que no afecten la salud de los consumidores.

Durante el evento, se realizaron mesas de trabajo y dinámicas grupales, además de la capacitación de los miembros de la SIAR, diseñado por la RCSS para la generación, gestión e intercambio de información rápida y segura sobre alerta de productos de consumo en países de las Américas. Asimismo, se presentaron las conclusiones del plenario donde se abordó las definiciones, requerimientos y procedimientos para la construcción de un Sistema de Información sobre Accidentes de Consumo, acordando los pasos a seguir para erradicar esta problemática.





ACCIONES

SEPTIEMBRE 2014-AGOSTO 2015

Charlas y talleres

Dando cumplimiento al programa de capacitación y desarrollo institucional, el Departamento de Recursos Humanos organizó la charla “El uso racional del agua”, dictada por el arquitecto Alejandro Montás, Director de la CAASD, donde participaron 23 empleados. Asimismo, la Subdirección Técnica y el Departamento de Inspección y Vigilancia realizó el taller “Manipulación higiénica de los alimentos”, al que asistieron 83 empleados de los hoteles Barceló Bavaro Beach y Barceló Palace, el cual fue impartido por Rita González y Fidel del Rosario, Subdirectora Técnica y encargado del Departamento de Inspección y Vigilancia, respectivamente, de Pro Consumidor.

Participación en ferias Expo Cibao y UCATEBA 2014

Pro Consumidor participó en las ferias Expo Cibao 2014 en Santiago y en Barahona en UCATEBA 2014. En ambas, el personal de la institución trabajó activamente informando a los consumidores a través de charlas educativas, entrega de brochures, leyes y volantes.



OCTUBRE

Pro Consumidor en Francia y Suecia

La directora Ejecutiva participó en dos eventos internacionales: en la Sesión de trabajo sobre Seguridad de Productos de Consumo, para analizar los temas de evaluación de riesgos, rastreo y trazabilidad, realizada por la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OECD) en Francia. Y en el Taller-Conferencia de Mejores Prácticas, organizado por la Red Internacional de Protección al Consumidor y Aplicación (ICPEN), en

Jornada educativa “Denuncia y reclama”

La oficina regional de Barahona realizó la jornada educativa “Denuncia y reclama”, en la cual se impactaron 14,612 hogares y 10,208 transeúntes. También se llevaron a cabo 46 orientaciones, 15 contactos para charlas educativas, la participación en 1 programa radial y 1 entrevista radial.

Conferencia “Cómo satisfacer a los clientes internos”

La licenciada Altagracia Paulino, en su calidad de directora Ejecutiva de Pro Consumidor, dictó la conferencia “Cómo satisfacer a los clientes internos” a productores de arroz y a miembros de la Asociación de Hacendados y Agricultores (ADHA), en un encuentro celebrado en el recinto de la Universidad Católica Nordestana de San Francisco de Macorís.



NOVIEMBRE



Convenios interinstitucionales con el Colegio de Abogados y la Universidad Evangélica Nacional

El Colegio de Abogados de la República Dominicana Seccional Duarte, y Pro Consumidor firmaron un acuerdo con el objetivo de establecer un intercambio de políticas institucionales, capacitación relacionada con los derechos de los consumidores. Mediante el acuerdo ambas instituciones crearán un sistema de servicios de consultas y mecanismos judiciales en la contratación y adquisición de bienes y servicios donde estén involucrados consumidores y empresas radicadas en el país.

La Directora Ejecutiva de Pro Consumidor, Altagracia Paulino y el rector de la Universidad Evangélica Nacional (UNEV), Salustiano Mojica, firmaron un convenio mediante el cual Pro Consumidor se compromete a ofrecer a la UNEV el servicio de educación y asistencia en materia de consumo para empleados y docentes; mientras que la UNEV propiciará programas de formación académica y apoyo a los miembros de Pro Consumidor, en las modalidades de estudios que abarcarán los niveles técnicos, grado, post grado y educación permanente.

IV Congreso de Organizaciones de Consumidores

Pro Consumidor ha estado presente en el accionar de las Asociaciones de Consumidores, aportando para su crecimiento y fortalecimiento en el país, extendiéndoles la mano amiga a través de capacitaciones y soporte técnico. Una muestra más de esto fue el IV Congreso Dominicano de Organizaciones de Consumidores realizado en Juan Dolio, donde participó como expositor el vicepresidente Ejecutivo de la Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEE), ingeniero Rubén Bichara.



V Reunión Ordinaria del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor en El Salvador

Alba de Moya, encargada del Departamento de Planificación y Desarrollo de Pro Consumidor, representó a la directora Ejecutiva de la Institución en la V Reunión Ordinaria del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO) celebrada en El Salvador.

En la reunión se convino promover y desarrollar el Sistema de Alerta Temprana sobre productos inseguros y peligros en Centroamérica y República Dominicana; iniciar gestiones para la cooperación técnica ante organismos e instituciones internacionales; trabajar en una matriz de comparación de precios de los alimentos de la canasta básica y de medicamentos, que sirva de referencia a las instituciones miembros del CONCADECO, entre otros importantes compromisos.

Actividades en las oficinas regionales de Barahona y San Juan

En la Oficina Regional de Barahona se realizaron 4 jornadas educativas: en Tamayo, Neiba, Pedernales y Vicente Noble. También la Directora Ejecutiva de Pro Consumidor, Altagracia Paulino juramentó 67 asociaciones de consumidores y 34 juntas de vecinos.

La oficina de San Juan de la Maguana realizó la jornada educativa “Por los derechos del consumidor”, en la que se impactaron 15,000 hogares, con la distribución de 20,160 volantes en los sectores Corvano Norte y Sur, Manoguayabo, Cristo Rey y San Miguel.



DICIEMBRE



Inicio Diplomado en Derecho de Consumo

La Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) Recinto San Francisco de Macorís, la Seccional Duarte del Colegio de Abogados y la oficina provincial de Pro Consumidor en San Francisco de Macorís, dieron inicio al Diplomado en Derecho de Consumo, con la conferencia magistral “Perspectiva de la protección en el marco global. Directrices de las Naciones Unidas”, dictada por la Directora Ejecutiva de Pro Consumidor, Altagracia Paulino, en un acto celebrado en dicho recinto universitario.



ENERO



Charla “Los derechos de los consumidores versus la especulación”

La Directora Ejecutiva de Pro Consumidor, licenciada Altagracia Paulino, impartió la charla “Los derechos de los consumidores versus la especulación” con motivo del 21 aniversario de la organización Acción Comunitaria por el Progreso (ACOPRO), durante la cual sostuvo que se ha avanzado en materia de consumo y los ciudadanos han aprendido paulatinamente a ejercer sus derechos.

Campaña “Cuida tu bolsillo”

Pro Consumidor realizó la campaña con la finalidad de hacer conciencia y propiciar el consumo inteligente en los consumidores y alertarlos para que protejan sus ingresos a la hora de comprar en la época navideña.

En Barahona también se celebró esta campaña con la participaron de 30 promotores y 4 supervisores, donde se impactaron 17,212 viviendas y 20,238 transeúntes.



FEBRERO



Acuerdos con las universidades UNAPEC, UCE, UAPA y UNIBE

Pro Consumidor firmó acuerdos de colaboración con la Universidad APEC (UNAPEC), la Universidad Central del Este (UCE), la Universidad Abierta para Adultos (UAPA), y la Universidad Iberoamericana (UNIBE).

Estos acuerdos buscan afianzar los derechos de los consumidores en el país, promoviendo el estudio del Derecho de Consumo y temas relativos a la normativa de protección al consumidor, a través de pasantías, monográficos y tesis de grado.

Los convenios fueron rubricados por la Directora Ejecutiva de Pro Consumidor y los Rectores de las Universidades UNAPEC, UCE, UAPA y UNIBE.



Juramentación de Asociaciones de Consumidores en San Juan de la Maguana

La Directora Ejecutiva de Pro Consumidor, licenciada Altigracia Paulino, juramentó en San Juan de la Maguana 14 Asociaciones de Consumidores, con la participación de 102 personas, en un acto realizado en el Ayuntamiento Municipal de la ciudad.

La licenciada Paulino valoró y motivó la iniciativa de estas asociaciones de unirse en busca de hacer militancia social en la protección de los intereses económicos de los ciudadanos sanjuaneros.



MARZO



Celebración Día Mundial de los Derechos del Consumidor

Con motivo de conmemorar el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor celebró diversas actividades en su sede central en Santo Domingo y en las diferentes oficinas regionales:

Como cada año, fue depositada una ofrenda floral en el Altar de la Patria en Santo Domingo, y de forma simultánea en lugares emblemáticos en las oficinas regionales de Santiago, San Francisco de Macorís, San Juan de la Maguana, Barahona y San Pedro de Macorís.

Asimismo, con el auspicio de la Vicepresidencia de la República, a través del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GPS) y del programa Progresando con Solidaridad (PROSOLI), Pro Consumidor puso a circular una versión ilustrada de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, número 358-05, en un acto realizado en la sede de Pro Consumidor, con la presencia de su directora Ejecutiva, licenciada Altagracia Paulino y de la vicepresidenta de la República, doctora Margarita Cedeño de Fernández, quienes expresaron su gran satisfacción por la obra editorial.

Campaña para evitar fraudes por la Internet

Con motivo de la celebración del Mes de la Prevención Contra el Fraude, fue lanzada una campaña educativa para evitar estafas y fraudes por la Internet, en una acción coordinada por Pro Consumidor junto con la Procuraduría Especializada contra Crímenes y Delitos de Alta Tecnología de la Procuraduría General de la República, la Policía Nacional, la Asociación Dominicana de Empresas Courier (ASODEC) y la Cámara de la Tecnología de la Información y la Comunicación de la República Dominicana (Cámara Tic-RD).



Convenios con PROSOLI y la PUCMM

La Vicepresidencia de la República y Pro Consumidor firmaron un acuerdo, con el objetivo de aunar esfuerzos para promover y ejecutar actividades conjuntas en beneficio de la población juvenil y de las familias beneficiarias del programa “Progresando con Solidaridad” (PROSOLI) para un consumo responsable, el cual fue rubricado por la doctora Margarita Cedeño de Fernández y la licenciada Altagracia Paulino, en un acto celebrado en el Palacio Nacional.

De igual forma, mediante un acuerdo firmado por el rector de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), doctor Ramón Alfredo de la Cruz Baldera, y la directora Ejecutiva de Pro Consumidor, licenciada Altagracia Paulino, los estudiantes de la PUCMM se capacitarán en el estudio de Derecho de Consumo y los colaboradores de Pro Consumidor podrán acceder a programas de estudios en dicha universidad.



Taller de muestreo de harinas y panes

El personal de la Dirección de Control de Riesgos en Alimentos y Bebidas del Ministerio de Salud Pública y del Departamento de Inspección y Vigilancia de Pro Consumidor participó en el taller en muestreo de harinas y panes, con el propósito de capacitarse para la realización del muestreo de harinas, mejoradores de panes y panes de producción nacional e importados, comercializados en la República Dominicana, para de este modo asegurar que el mismo se realice conforme al protocolo establecido.



ABRIL



Convenio de coordinación interinstitucional

En representación de Pro Consumidor, la licenciada Altagracia Paulino firmó un acuerdo con los titulares del Ministerio de Agricultura, Ministerio de Industria y Comercio, Federación Dominicana de Municipios y el Alcalde de Santo Domingo Este, con el objetivo de coordinar acciones dirigidas a fomentar la inocuidad de los alimentos en los diferentes ámbitos de expendio, especialmente en los mercados y centros de abastos, lo que incluye madereros y puntos instalados en vías públicas.



MAYO



Colaboración interinstitucional entre Pro Consumidor y el INAP

Con el fin de realizar programas de educación a distancia para continuar con el proceso de capacitación de los recursos humanos de ambas instituciones en temas relacionados a la inducción de la administración pública, Derecho de Consumo y alfabetización digital, Pro Consumidor y el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), el director del INAP, licenciado Oquendo Medina y la directora Ejecutiva de Pro Consumidor, licenciada Altagracia Paulino, firmaron un acuerdo.



JUNIO



Clausura Diplomado en Derecho de Consumo

Con la entrega de 64 certificados a igual cantidad de participantes de la región Nordeste fue clausurado el Diplomado en Derecho de Consumo en San Francisco de Macorís, realizado en coordinación con la seccional Duarte del Colegio de Abogados y la UASD recinto San Francisco.

El Diplomado se desarrolló en el marco del acuerdo entre Pro Consumidor y la UASD en 2013, que establece el compromiso de facilitar la capacitación en materia de consumo a estudiantes de derecho en las diferentes regionales.

Charla de la Directora Ejecutiva en San Francisco de Macorís

Altagracia Paulino, directora Ejecutiva de Pro Consumidor impartió una charla magistral titulada “Derecho Administrativo sancionador para la protección del consumidor; legislaciones y doctrinas”, en el recinto de San Francisco de Macorís de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), con la participación de 70 profesionales del Derecho.



JULIO



Acuerdo con el INDOTEL

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor firmaron un convenio para revisar, registrar, analizar, validar o rechazar los contratos de adhesión suscritos por los usuarios y consumidores de los servicios de telecomunicaciones en la Republica Dominicana. Asimismo, el INDOTEL y Pro Consumidor acordaron establecer que el Libro de Reclamaciones de los usuarios deberá ser adquirido por las prestadoras de servicios de telecomunicaciones.



AGOSTO



Taller en Cartagena de Indias, Colombia

La Directora Ejecutiva de Pro Consumidor, licenciada Altagracia Paulino, participó como expositora en el taller “Técnicas de investigación en materia de competencia y protección al consumidor”, efectuado en Cartagena de Indias, Colombia.

El taller fue organizado por la Comisión Nacional de Mercados y la Competencia, la Cooperación Española y la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo.



Convenio con el INTEC

Estudiantes del Instituto Tecnológico de Santo Domingo realizarán investigaciones sobre el consumo y los diferentes tipos de servicios que se prestan en el país, con el fin de generar estadísticas de los daños o lesiones que afectan a los consumidores al momento de adquirirlos.

Mediante un acuerdo firmado por la licenciada Altagracia Paulino, directora de Pro Consumidor y el rector del INTEC, doctor Rolando Guzmán, las instituciones se comprometen a investigar los reportes de casos que recibe para crear las primeras estadísticas nacionales en aspectos de consumo.



Jornada educativa en Neiba

Con el lema “Conoce tus derechos de consumidor y cómo ejercerlos” fue realizada en Neiba, Bahoruco, una jornada educativa por la Oficina Regional de Pro Consumidor de Barahona, con la que se impactaron los sectores El Estero, Cerro al Medio, La Filipina, Caamaño, Las Taveras, San Bartolo, La Cuava, Parque Central, Brisas del Norte, El Capotillo, calle General Sosa, además de instituciones públicas y privadas, centros educativos, de salud y comerciales.

También fue impartida una charla a jóvenes de diferentes entidades públicas y privadas de ese municipio, dirigida por la Encargada de la Regional de Pro Consumidor en Barahona y el Coordinador de Reclamaciones, Freddy Cuello. Tanto la jornada como la charla contaron con la coordinación del alcalde Municipal, doctor Orlando Gómez Román y el señor Jeriffer J. Jesús Toribio, presidente del Comité de Fiestas Patronales de Neiba.



Día de reforestación en el Parque Nacional Humedales del Ozama

Pro Consumidor realizó una jornada de siembra de árboles en el Parque Nacional Humedales del Ozama, en la comunidad La Ceiba, del Distrito Municipal La Victoria, Santo Domingo Norte.

En la actividad, encabezada por la licenciada Altagracia Paulino, directora de Pro Consumidor, junto a funcionarios y empleados de la entidad, fueron sembradas alrededor de la Laguna Manatí diversas especies endémicas y nativas entre las que se destacan grevillea, caoba, cedro, roble, saman.



EXPANSIÓN

REGIONAL Y PROVINCIAL

SANTIAGO

En el período septiembre 2014- agosto 2015 la Oficina Regional de Santiago ofreció 113 charlas educativas, siendo informados 3,260 consumidores; se realizaron 605 orientaciones, 215 reclamaciones, 99 denuncias, con un total de RD\$7,728,639 retornado a los consumidores.

ENCUENTRO DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES DE LA REGIÓN NORTE

En el mes de agosto de 2014 se realizó el Encuentro de Asociaciones de Consumidores de la Región Norte, el cual se llevó a cabo en el recinto de la Universidad Nacional Evangélica (UNEV), donde participaron miembros de las Asociaciones de Consumidores de la toda la Región Norte y Nordeste.



CELEBRACIÓN DÍA NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Para conmemorar el Día Nacional por los Derechos del Consumidor, el 9 de septiembre, se realizó una ofrenda floral en la estatua del patricio Juan Pablo Duarte, a la cual asistieron servidores públicos de la oficina Regional Norte, miembros de diferentes asociaciones de consumidores y de la prensa local.

Asimismo, se efectuó una jornada educativa, en La Vega, que incluyó un operativo de revisión de comercios y concluyó con una charla educativa. En el desarrollo de la misma se recopilaron denuncias y reclamaciones, y se orientó a los consumidores.

CAMPAÑA “CUIDA TU BOLSILLO”

En el mes de diciembre se realizó la campaña “Cuida tu bolsillo”, visitando 19,100 hogares, impactando 50,000 consumidor, con la finalidad de hacer conciencia y propiciar el consumo inteligente en los consumidores y alertarlos para que protejan sus ingresos a la hora de comprar en la época navideña.

SAN FRANCISCO DE MACORIS

CONVENIOS CON UNIVERSIDADES REGIONALES

Con el fin de promover y ejecutar actividades conjuntas a través de intercambio de conocimientos, experiencias y apoyo mutuo que contribuyan al desarrollo de la actividad docente en temas de derechos del consumidor, fue firmado un convenio entre el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor y la Universidad Católica Nordestana(UCNE).

El acuerdo fue rubricado por la directora Ejecutiva de Pro Consumidor, licenciada Altagracia Paulino y el reverendo padre, Ramón Alfredo de la Cruz, rector de la UCNE, el cual establece intercambio de asistencia técnica en aspectos específicos e informaciones que contribuyan a la mejora sustancial de programas y acciones realizadas por cada una de las instituciones y crear las condiciones que sean necesarias en materia de logística, espacio físico o cualquier otra índole, para lograr los objetivos del convenio.



Asimismo, con la finalidad de consolidar el respeto, afianzar y seguir empoderando a los ciudadanos sobre los derechos del consumidor en todo el país, estudiantes universitarios de Cotuí realizarán estudios sobre Derecho de Consumo y temas vinculados a las normativas amparadas en la Ley número 358-05, de Protección al Consumidor.

Para tales fines el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor y la Universidad Tecnológica del Cibao Oriental, (UTECO) firmaron un convenio que permitirá fortalecer y desarrollar iniciativas que contribuyan en beneficio del consumidor y el progreso de la nación.

FORMACIÓN COMITÉ SECTORIAL

La Oficina Regional Nordeste formó un Comité Sectorial con las instituciones relacionadas con los servicios que brinda Pro Consumidor, a fin de seguir intercambiando ideas, planes y proyectos que permitan mejorar nuestra función y brindar mejor servicio a la población.

EDUCACIÓN

SEPTIEMBRE 2014- AGOSTO 2015

Actividad	No.	Consumidores
Charlas educativas	98	2,764

SERVICIO AL USUARIO

SEPTIEMBRE 2014- AGOSTO 2015

Orientaciones	Reclamaciones	Denuncias	Quejas	Valor recaudado RD\$
725	67	80	2	1,431,381

CAMPAÑAS Y JORNADAS

SEPTIEMBRE 2014- AGOSTO 2015

Actividad	No.	Hogares contactados	Consumidores contactados
"Cuida tu bolsillo"	1	11,549	30,000

BARAHONA

La Oficina Regional de Barahona en el período septiembre 2014-agosto 2015 logró impactar las cuatro provincias de la Región Enriquillo: Barahona, Bahoruco, Independencia y Pedernales, a través de 176 charlas impartidas, informando 6,880 consumidores; 3 talleres/seminarios con 241 participantes, 443 orientaciones, atendiendo 101 reclamaciones y 135 denuncias, retornando a los consumidores un valor de RD\$5,842,098. Asimismo, se realizó 1 campaña educativa donde se visitaron 17,212 hogares contactando 20,388 consumidores..

JURAMENTACIÓN DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y JUNTAS DE VECINOS

En el mes de noviembre de 2014, la directora Ejecutiva, licenciada Altagracia Paulino, juramentó Asociaciones de consumidores y Juntas de Vecinos donde importantes instituciones comerciales y la sociedad civil de Barahona, le entregaron tres Placas de Reconocimiento a la Directora Ejecutiva de Pro Consumidor, por su ejemplar labor y una placa de Reconocimiento a la licenciada Andrea González, encargada de la oficina Regional de Barahona.



JORNADAS EDUCATIVAS

En el mes de octubre de 2014, la Oficina Regional de Barahona realizó la jornada educativa “Denuncia y reclama”, en la cual se impactaron 14,612 hogares y 10,208 transeúntes. Asimismo, se realizaron 46 orientaciones, 15 contactos para charlas educativas, 1 programa radial y 1 entrevista radial.

En noviembre en la Oficina Regional de Barahona se efectuaron 4 jornadas educativas en Tamayo, Neiba, Pedernales y Vicente Noble. Además, la Directora Ejecutiva de Pro Consumidor, Altagracia Paulino, juramentó 7 asociaciones de consumidores y 34 juntas de vecinos, actividades en la que participaron 213 personas.

En diciembre se celebró la campaña educativa “Cuida Tu Bolsillo” en la que participaron 30 promotores, 4 supervisores, se impactaron 17,212 viviendas y 20,238 transeúntes.

CONFERENCIAS PEDERNALES Y BAHORUCO

La directora Ejecutiva de Pro Consumidor, Altagracia Paulino, ofreció en Pedernales la conferencia magistral titulada “La protección del consumidor en la legislación dominicana”, ante un público compuesto por más de 200 personas.

Asimismo, en la Oficina Provincial de Bahoruco, también se impartió otra conferencia, la cual fue dictada por la encargada de la Oficina Regional de Barahona, Andrea González.



HATO MAYOR

La Oficina Provincial de Hato Mayor desde el inicio de sus operaciones en el mes de enero hasta agosto de 2015, ha realizado 98 charlas educativas, informando a 2,558 consumidores, 80 orientaciones, 14 reclamaciones, 28 denuncias y 1 queja, logrando que retorne a los consumidores la suma de RD\$749,293.

SAN PEDRO DE MACORÍS

La Oficina Provincial de San Pedro de Macorís durante el período septiembre 2014-agosto 2015 realizó 172 charlas educativas, informando 4,767 consumidores, 266 orientaciones, 216 reclamaciones, 34 denuncias, retornando a los consumidores la suma de RD\$2,627,679.

Asimismo, se impartió 2 conferencias sobre “Derecho de consumo” a las que asistieron 134 estudiantes de la Universidad O & M y miembros de la Cooperativa de esa universidad.



MEGA CENTRO

La oficina de Mega Centro, a diferencia de las demás regionales, solo realiza labores de recepción de casos de denuncias, demandas y conciliaciones. Durante el período septiembre 2014-agosto 2015, se realizaron 164 orientaciones, 491 reclamaciones, 18 denuncias, y 322 casos conciliados, con un retorno económico a los consumidores de RD\$6,236,908.

SAN JUAN DE LA MAGUANA

Durante el período septiembre 2014 a agosto 2015, en la Oficina Provincial de San Juan de la Maguana, cumpliendo con el compromiso educativo, se efectuaron 94 charlas educativas, mediante las cuales se informaron 2,166 consumidores.

En cuanto al servicio al usuario se realizaron 187 orientaciones, respondiendo a 47 reclamaciones, 114 denuncias y 23 quejas recibidas en la oficina, con lo cual retornó a los consumidores un total de RD\$1,428,070.





SECCIÓN 3

UNIDADES

DE ACCIÓN Y EJECUCIÓN

- » ÁREAS MISIONALES
- » TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN
- » FINANZAS: EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA




PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

EXPO
CONSTITUCION

Cada año transcurrido nos lleva a asumir el reto de aprender y modificar nuestra trayectoria. El objetivo primario del ser humano es evolucionar, y dicha evolución sólo se logra tomando los retos como grandes oportunidades.

Las Micro, Pequeñas y Medianas empresas hacen años sólo se visualizaban como parte de la vida de personas que no se insertaban en el laboral profesional, sin embargo hoy son de las más importantes columnas de nuestro país.

Generadoras de empleo y potencial para provocar un crecimiento económico de jugar un rol de importancia en el futuro de la República Dominicana.

con el comercio de las Pequeñas y Medianas empresas como uno de los factores que impulsan más...

Informador Consumidor
¿Sabes cómo defender tus derechos?

Informador Consumidor


PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR



ÁREAS MISIONALES

JURÍDICA

LA POTESTAD SANCIONADORA QUE CONTEMPLA LA LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, es una entidad estatal descentralizada, con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, patrimonio propio y personalidad jurídica, creado por la Ley número 358-05 en su artículo 5, es el órgano rector de las relaciones de consumo en el país. Tiene competencia de carácter supletorio ante las leyes sectoriales y esta facultad le permite dar seguimiento a los casos presentados por los ciudadanos, que no son resueltos satisfactoriamente en los organismos de regulación sectorial.



Como institución de la administración pública tiene el compromiso de garantizar y proteger de manera efectiva los derechos de las personas, a fin de preservar el estado social y democrático de derecho en la República Dominicana, al efecto podrá dictar las resoluciones como medidas sancionatorias según la gravedad de la falta cometida, como es el caso de las infracciones GLP cuando se comprueba que los medidores están por debajo del rango de tolerancia, es decir menos de 5 galones. Igual podemos mencionar cuando se trata del expendio de productos vencidos, entre otros.

En tal sentido, la Ley número 358-05 deja claro que Pro Consumidor puede imponer sanciones administrativas, independientemente de las infracciones que impongan los Juzgados de Paz, siempre que no se produzca una doble sanción, es decir, que ambos órganos no juzguen a un infractor por un mismo hecho.

Hoy día hemos tenido sentencias favorables, tal como se verifica la sentencia 184 emitida por la Suprema Corte de Justicia, la cual ratifica la potestad sancionadora que le concierne a este órgano administrativo. Al efecto, infractores de la Ley número 358-05 han elevado revisión de la decisión de esta tan importante sentencia por ante el Tribunal Constitucional, como lo es el caso de Rojo Gas, acción que a la fecha se encuentra en estado de fallo (TC).

Esta sentencia 184 emitida por la Suprema Corte de Justicia viene a sentar un precedente, según se verifica en sus páginas 12, 13 y 15 estableciendo que los artículos 23, 27, 31 lit. j), 42, 104, 105, 107 y 112 de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, número 358-05, facultan a que Pro Consumidor pueda sancionar administrativamente a los infractores de esta norma. Pues de igual manera, establecen su tipicidad indicando que las infracciones están claramente establecidas en los artículos 105 y 107 de la citada ley.

Otra cuestión relevante lo es el tema de los productos vencidos encontrados en los diferentes establecimientos comerciales para expendio de los consumidores. En este caso Pro Consumidor ha tomado medidas sancionatorias que van desde advertencias, cierre provisional del establecimiento hasta tanto regularicen, para preservar la salud y seguridad de los consumidores, o multas dependiendo de la gravedad de la infracción tomando en cuenta la categoría de la violación que dispone el artículo 107.

La Ley número 358-05, específicamente el artículo 42 establece como una de las funciones de la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor velar por el cumplimiento de estas disposiciones y tomará medidas de lugar para sancionar las violaciones. Por tanto, esta función el órgano la ejerce bajo el debido proceso que se inicia con la inspección y verificación de la denuncia o de manera oficiosa, lo que da origen al levantamiento del acta correspondiente con la cual se comprueba el hecho dado los artículos 43 y 44 que dan lugar a la sanción según tipificación de la infracción, tal como hemos explicado precedentemente.

Al efecto, de las infracciones antes señaladas, este órgano ha emitido algunas resoluciones de cierre y multas en contra de algunos establecimientos comerciales por tratarse de productos vencidos o en mal estado que afectan la salud de las personas, o lo que es lo mismo, violación a uno de los derechos fundamentales, como lo es el derecho a recibir un producto de calidad, es decir que no tenga riesgo para la salud.

DIVISIÓN DE REGISTRO

La División de Registro se creó a partir del año 2009 con el objetivo de dar cumplimiento a dos mandatos específicos: el párrafo I del artículo 81 respecto al Registro de los Contratos de Adhesión que utilizan los proveedores de bienes y servicios en toda la geografía nacional, incluyendo los de materia financiera; y el artículo 97 del Registro de las Organizaciones de Defensa al Consumidor y Afines, establecidos en la Ley número 358-05, y en este renglón se incluyen los relativos a rifas, sorteos y concursos que realiza el sector comercial en el país.

En ese sentido, durante el año 2014 se registraron 40 Contratos de Adhesión y 36 hasta septiembre de 2015, para un total de 76; y se habilitaron 31 Organizaciones de Defensa al Consumidor y Afines. 11 están en proceso de completar el proceso.

Asimismo, dando cumplimiento a la Resolución número 003-11 que crea el Registro de Proveedores de Servicios (Profesionales) extranjeros que tengan interés en proveer sus servicios a consumidores o usuarios e el territorio dominicano, se han procesado 10 solicitudes de registro; y a la Resolución número 009-11 que ordena a toda persona física o moral que anuncie, efectúe, celebre, organice o de otro modo encomiende la celebración de rifas, sorteos y concursos, se han registrado 1,243 a la fecha.

REGISTRO DE RIFAS, CONCURSOS Y SORTEOS

SEPTIEMBRE 2014-AGOSTO 2015

Tipo de contrato	Total
Concursos recibidos	412
Concursos revisados	422
Concursos sin cláusulas abusivas	77
Concursos con cláusulas abusivas	336
Notificación de proveedores	336
Respuestas a proveedores	251
Modificación bases del concurso	67
Concurso no registrable	9
Certificado de registro	365

INSPECCIÓN Y VIGILANCIA

CREACIÓN DEL OBSERVATORIO DE VIGILANCIA EN LA APLICACIÓN DE PESTICIDAS

Tomando en cuenta diversas denuncias de casos de intoxicación por el uso y manejo inadecuados de pesticidas, por iniciativa de Pro Consumidor se constituyó el Observatorio de Vigilancia en la Aplicación de Pesticidas, entidad integrada por representantes de los Ministerios de Salud Pública, Medio Ambiente y Agricultura; también participan la Asociación Nacional de Manejos de Plagas Urbanas, entre otras instancias del sector privado, técnicos y personas interesadas en la salud y la preservación de un hábitat libre de contaminación.

La formación de este observatorio tiene el propósito siguiente:

- Vigilar el cumplimiento de las leyes, decretos, reglamentos, resoluciones y demás regulaciones en la materia.
- Promover la profesionalización, la fiscalización y el control de los servicios comerciales de control estructural de plagas.
- Servir de espacio de coordinación interinstitucional entre Pro Consumidor y los ministerios involucrados.



SUPERVISIÓN A COMERCIOS

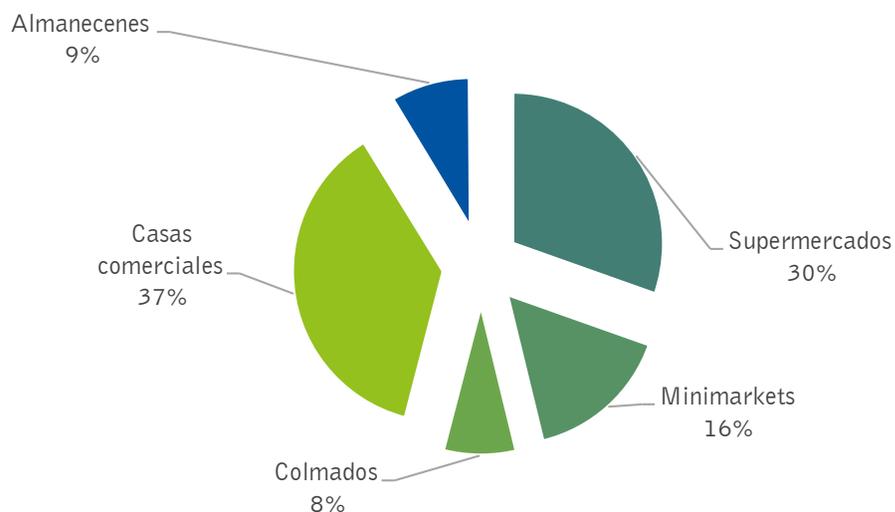
Durante las labores de inspección y vigilancia del período septiembre 2014- agosto 2015 fueron realizadas 662 inspecciones, 247 de estas fueron originadas por denuncias de consumidores o usuarios y 415 de manera oficiosa. Del total de 662 inspecciones realizadas se encontraron 191 no conformidades.

Asimismo, fueron retirados del mercado un total de 132, 946 productos.

PORCENTAJE DE PRODUCTOS DECOMISADOS

POR TIPO DE ESTABLECIMIENTO

SEPTIEMBRE 2014-AGOSTO 2015

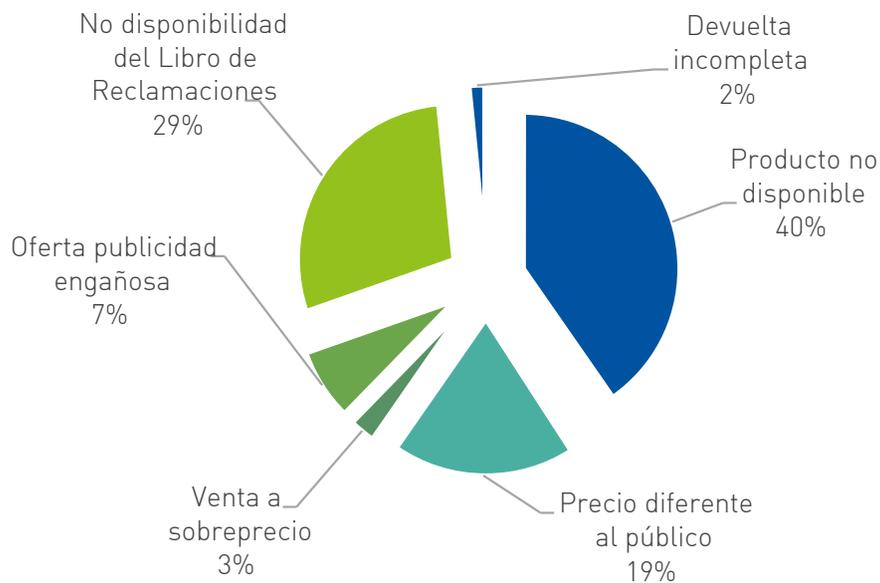


INSPECCIONES REALIZADAS**ANÁLISIS DE MERCADOS Y VERIFICACIÓN DE PUBLICIDAD**

SEPTIEMBRE 2014-AGOSTO 2015

**NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS****ANÁLISIS DE MERCADOS Y VERIFICACIÓN DE PUBLICIDAD**

SEPTIEMBRE 2014-AGOSTO 2015



INSPECCIONES DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES

EN COLMADOS

SEPTIEMBRE 2014-AGOSTO 2015



TOTAL DE IRREGULARIDADES DE BPC

EN PRIMERAS Y SEGUNDAS INSPECCIONES

SEPTIEMBRE 2014-AGOSTO 2015



PRESENCIA ACTIVA EN LOS ORGANISMOS QUE ELABORAN REGLAMENTOS METROLÓGICOS

Pro Consumidor tiene presencia activa -coordinada por la Subdirección de Cooperación Internacional y Calidad- en la Comisión Técnica de Expertos del Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA), los Comités Técnicos de Normalización, y el Comité de Reglamentación Metrológica del INDOCAL. La labor conjunta de estos organismos hace posible que la República Dominicana aumente y/o actualice continuamente su acervo de normas y reglamentos técnicos, requisito indispensable para que se pueda implantar una “cultura de calidad” en la producción y comercialización de bienes y servicios en el país.

Los técnicos de Pro Consumidor participan -en coordinación con FUNDECOM, a fin de optimizar la representación del sector consumidor- en los Comités Técnicos de Normalización del INDOCAL que tratan sobre las normas alimentarias: higiene de los alimentos, etiquetado de los alimentos, leche y productos lácteos, nutrición y alimentos para regímenes especiales y/o dietéticos, higiene de las carnes, aceites y grasas comestibles, frutas y hortalizas frescas, calidad del agua, bebidas no alcohólicas, bebidas alcohólicas, aditivos y contaminantes, pescados y mariscos, entre otros.

La representación de los consumidores también es coordinada en comités técnicos de normalización que tratan sobre productos y materiales no alimentarios: derivados del petróleo, iluminación, Código



Eléctrico Nacional, jabones y detergentes, entre otros. También con comités que tratan diversos temas, como es el caso del Comité Espejo de ISO/CASCO, que trabaja sobre aspectos relacionados con la Evaluación de la Conformidad; el Comité de Sistemas de Calidad; el Comité Técnico conformado para estudiar la propuesta sobre un “Modelo de Gestión para la Igualdad de Género”, entre otros.

Pro Consumidor ha contribuido también a la elaboración de varios proyectos en el área de Metrología Legal, que están llamados a sentar las bases para la actualización de esta área metrológica, fundamental para el trabajo de la Institución en relación a la Vigilancia del Mercado, facultad y responsabilidad señalada, tanto en la Ley número 358-05, que crea a Pro Consumidor (Art.24.Servicios de Inspección y Vigilancia), como en la Ley número 166-12, que crea el Sistema Dominicano para la Calidad, SIDOCAL (Art. 109. Autoridad Nacional de Vigilancia del Mercado y sus Funciones.)

Como resultado de esas actividades, en el período 2014-2015:

- Se elaboró y/o actualizó un conjunto de normas de productos lácteos y cárnicos con una alta incidencia en el mercado de alimentos de la República Dominicana: leche cruda de vaca, queso de freír, queso crema, queso tipo cheddar, yogur, leche evaporada, bebidas lácteas, leche saborizada, etiquetado de embutidos, entre otras.
- Se actualizaron normas que protegen los alimentos de origen agropecuario destinados al consumo humano: residuos de plaguicidas en una gama de vegetales frescos (apio, lechosa, zanahoria, aguacate, plátano, papa, pepino, brócoli, coliflor); Código de prácticas para la prevención y reducción de la contaminación por Ocratoxina A en el café;Código de prácticas para reducir la contaminación por Hidrocarburos Aromáticos Policíclicos (HAP) en los alimentos producidos por procedimientos de ahumado y secado directo
- Se confeccionó la proposición de la parte relacionada con la Metrología, para su incorporación en la propuesta del Reglamento General de la Ley número 166-12, que crea el SIDOCAL. También se elaboró el Proyecto de Reglamento sobre Aprobación de Modelo.

RECLAMACIONES

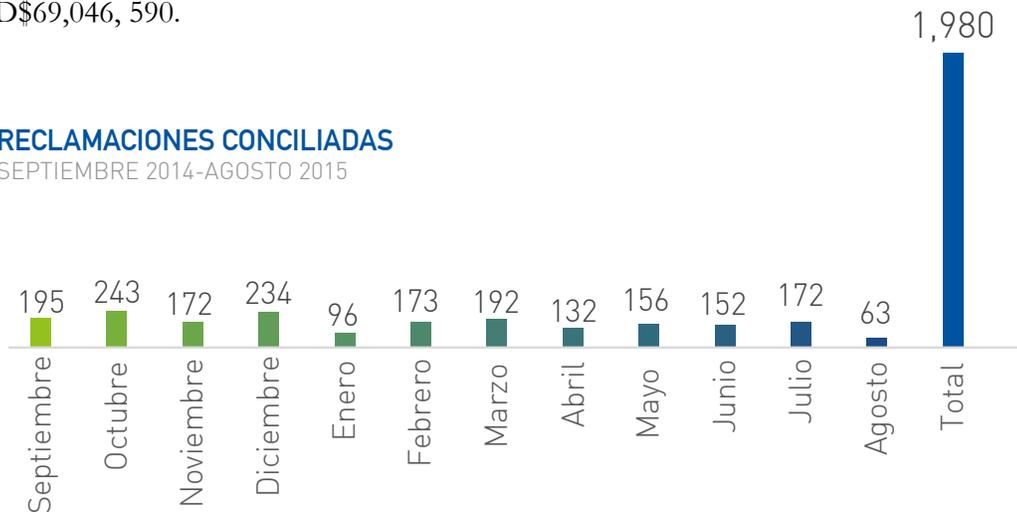
DEMANDAS, ORIENTACIONES Y CASOS CONCILIADOS

Durante el período septiembre 2014 –agosto 2015, los consumidores realizaron un total de 5,067 demandas atendidas en Pro Consumidor, en las que se incluyen 3,277 reclamaciones, 1,746 denuncias y 44 quejas. Asimismo, fueron orientadas 26,533 personas por vía telefónica, medios electrónicos y visitas a la institución.

De ese total, 1,980 casos fueron conciliados, lo que ha significado un retorno económico para los consumidores que asciende a RD\$69,046, 590.

RECLAMACIONES CONCILIADAS

SEPTIEMBRE 2014-AGOSTO 2015



RETORNO ECONÓMICO A FAVOR DE
LOS CONSUMIDORES RD\$
SEPTIEMBRE 2014-AGOSTO 2015

MES	MONTO
Septiembre	9,435,845
Octubre	11,393,621
Noviembre	3,005,117
Diciembre	7,728,643
Enero	1,278,347
Febrero	3,423,095
Marzo	8,768,745
Abril	4,297,650
Mayo	6,743,749
Junio	6,215,420
Julio	4,978,615
Agosto	1,777,743
Total	69,046,590



COMUNICACIÓN

COMUNICACIÓN EN MEDIOS TELEVISIVOS

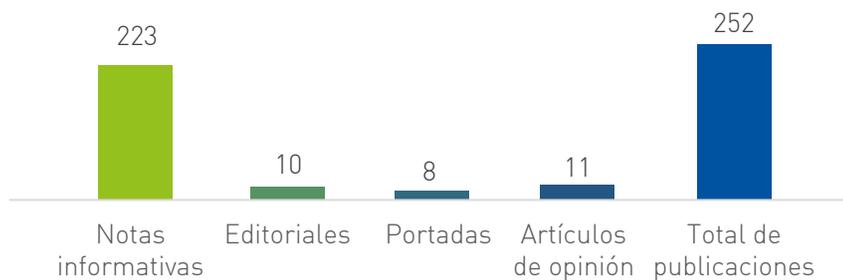
En el ámbito de la comunicación televisiva, se realizaron 202 comparecencias en programas televisivos. Como parte de su programación permanente, desde febrero de 2015 la directora Ejecutiva, Altagracia Paulino, encargados departamentales y técnicos de la oficina principal en Santo Domingo y de las oficinas regionales, participan periódicamente, en los programas El Despertador, que se transmite por Color Visión, Con el Consumidor, por Tele Sistema, y Enfoque Matinal, por CDN, y el programa de Radio Educativa Dominicana, lo que potencia la comunicación de información y la educación a los consumidores.

Los temas que más se han tratado son Libro de Reclamaciones, derecho de los consumidores, estadísticas institucionales, vicios y defectos de bienes y servicios más frecuentes, obligaciones legales de garantía, proceso de reclamaciones, ventas indirectas y a domicilio, inocuidad de los alimentos, sistema internacional de pesas y medidas, calidad, Buenas Prácticas Comerciales, manipulación higiénica de los alimentos, publicidad engañosa, seguridad de productos, entre otros.

PRESENCIA EN LOS MEDIOS

PUBLICACIONES DE PRENSA ESCRITA

SEPTIEMBRE 2014-AGOSTO 2015



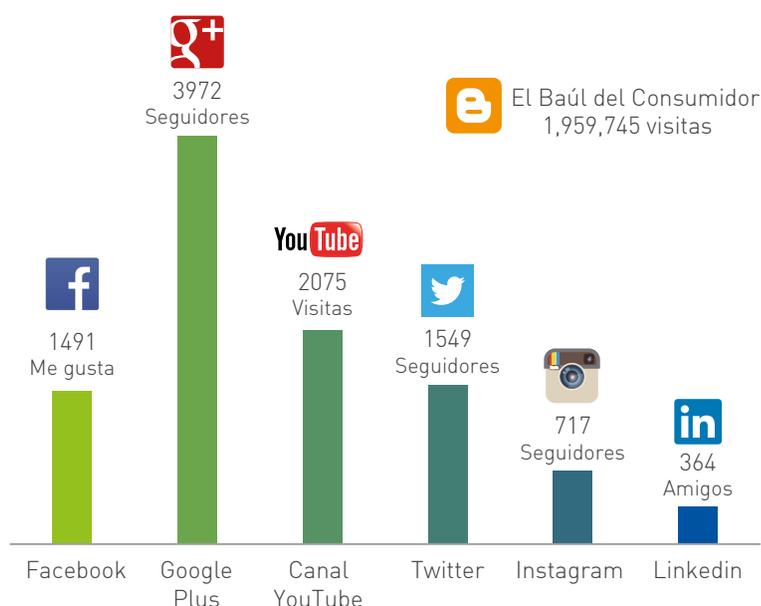
USO EFECTIVO DE LAS REDES SOCIALES

Durante el período septiembre 2014 a agosto 2015, la presencia de Pro Consumidor en las redes sociales reportó una excelente y privilegiada colocación según las estadísticas nacionales.

Estos recuentos demuestran que Pro Consumidor es la tercera más seguida en twitter con 123 mil seguidores, la quinta más activa con un promedio diario de 27.12, la cuarta mejor conectada, la sexta más conversadora. De igual modo, el blog ha tenido más de 1 millón 700 mil visitas. Como vía de contacto la institución está en las seis redes sociales más importantes: *Twitter, Facebook, Google+, Instagram, LinkedIn y You Tube*, y solo en el año 2015 se han logrado más de 10 millones de impresiones en las redes sociales con nuestras campañas #DeVueltaAClases y #AhorroAgua2015.

PRESENCIA EN REDES SOCIALES

SEPTIEMBRE 2014-AGOSTO 2015



EDUCACIÓN

INFORMACIÓN PARA LA ORIENTACIÓN Y EDUCACIÓN

El componente educación, que opera como eje transversal en materia de derechos del consumidor y su relación con el mercado, ha permeado todas las instancias del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, a través de campañas, charlas, conferencias sobre temas puntuales y relevantes en la ocasión y mediante las jornadas comunitarias que se llevan a cabo en determinadas comunidades.

Pese a la limitación de los recursos disponibles para estos fines, la institución se mantiene activa a través de la participación de sus técnicos en diversos programas y medios de comunicación, atendiendo a invitaciones de escuelas y asociaciones comunitarias que requieren orientación sobre sus derechos como consumidores.



PARTICIPACIÓN EN CONFERENCIAS Y JORNADAS EDUCATIVAS

Durante el período enero-junio 2015 desde Pro Consumidor se llevó a cabo un total de 1,254 acciones formativas a consumidores, realizadas en centros educativos, clubes y organizaciones de consumidores, donde se registró la asistencia de 36,997 participantes.

EDUCACIÓN

SEPTIEMBRE 2014-AGOSTO 2015

OFICINA PROVINCIAL	CHARLAS EDUCATIVAS	CONSUMIDORES INFORMADOS
Santo Domingo	503	14,675
Santiago	113	3,261
Barahona	176	6,806
San Pedro	172	4,767
San Francisco	98	2,764
San Juan	94	2,166
Hato Mayor	98	2,558
TOTAL	1254	36,997

MATERIAL DISTRIBUÍDO

SEPTIEMBRE 2014-AGOSTO 2015

MATERIAL	AÑO 2014	AÑO 2015
Brochure institucional	3,886	8,048
Brochure reclamaciones	5,687	8,030
Brochure presupuesto	4,232	8,081
Brochure derechos	4,602	8,056
Volante "Consumidor informado"	3,292	6,468
Otros volantes	5,648	9,370
Leyes	331	532



TRANSPARENCIA

Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (OAI)

En este período septiembre 2014-agosto 2015, se evidencia el objetivo de brindar un servicio eficaz a la ciudadanía dando cumplimiento no sólo a la Ley número 358-05 que le da origen a Pro Consumidor para trabajar en la garantía y protección de los derechos y la salud de los consumidores y usuarios de servicios sino también al mandato de la Ley número 200-04, su Reglamento de Aplicación 130-05 y la Ley número 107-13 que regula los derechos y deberes de las personas en sus relaciones con administración pública.

En se orden, en la OAI de Pro Consumidor se mantuvo el criterio de dar respuestas a cada una de las solicitudes de información en los tiempos hábiles establecidos y se recibieron 134 solicitudes de informaciones diversas de ciudadanos que se interesaron en las acciones de la institución, de las cuales 134 recibieron las respuestas



correspondientes; ninguna fue rechazada, una fue transferida a otra institución, por lo cual se ha logrado dar respuesta satisfactoria en el orden del 100 por ciento, cumpliendo así lo que dispone la ley.

De las 134 solicitudes de informaciones recibidas y atendidas por la OAI, 8 se realizaron a través del correo de transparencia que tiene Pro Consumidor al servicio de la ciudadanía para que ejerza su derecho; 66 solicitudes se realizaron vía telefónica y 60 de modo presencial. A todas se les ofreció respuestas oportunas y en el marco de los plazos que establece la Ley número 200-04.

CAPACITACIÓN

Se realizó el taller de sensibilización “La importancia y manejo de la Ley número 200-04 sobre Acceso a la Información”, impartido por personal técnico del Departamento de Transparencia Gubernamental de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, a funcionarios de Pro Consumidor, entre éstos subdirectores, encargados departamentales, coordinadores y otros de la institución. Con este taller de sensibilización, la OAI cumplió con el Compromiso de Desempeño establecido para el año 2015.

INICIATIVA DE GOBIERNO ABIERTO

En el marco del interés en fortalecer el servicio, tanto el RAI de la OAI juntamente con el personal del *Call Center* de la División de Servicio al Usuario recibieron un entrenamiento de parte de técnicos del Centro de Contacto Gubernamental sobre el manejo del Asterisco 311, a fin de poder canalizar las posibles quejas, reclamaciones y denuncias ciudadanas que tengan vinculación con Pro Consumidor y que lleguen al Centro de Contacto Gubernamental, las cuales remiten a nuestro Portal Institucional o de manera directa a nuestro *Call Center*, a fin de que sean tramitadas al área correspondiente y ofrecer la debida respuesta o solución institucional, conforme a lo que establecen las normativas.

PRINCIPIO DE PUBLICIDAD

Nuestra Oficina ha dado cumplimiento al principio de publicidad de que habla la Ley número 200-04 sobre Libre Acceso a la Información, en el sentido de colocar o publicar en la Sección de Transparencia del Portal, las informaciones atinentes a que el público tenga acceso al derecho a saber sobre las ejecutorias de nuestra actividad como institución pública, como por ejemplo Ejecución Presupuestaria, Compras y Contrataciones, Activos Fijos, los Balances General, así como también las propias operaciones que para dar cumplimiento a lo que estamos señalando, realizamos desde esta oficina de transparencia.

De igual modo, cumplimos con la campaña de promoción de nuestras actividades, las cuales consisten, entre otros elementos, en la entrega de ejemplares de la Ley número 200-04 sobre Libre Acceso a la Información tanto a personal y servidores de Pro Consumidor como a ciudadanos en particular, mediante la entrega de brochures de los servicios que ofrece la OAI a la ciudadanía, las vías procedimentales para solicitar información, conforme al derecho que le otorgan la Constitución y la ley.

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

En este período este departamento logró que toda la infraestructura tecnológica del Instituto operara de manera satisfactoria, elevando los niveles de eficiencia internos, los servicios y la facilidad de acceso de la población vía Internet, alcanzando así los objetivos trazados como meta para este año, a través de las siguientes acciones:

- Continuación del proyecto de implantación de antivirus de McAfee (EPSCDE-BA-DR McAfee Endpoint Protection Suite Protect PLUS Perpetual) orientado a la protección antimalware y contra fuga de información para toda la red institucional.
- Adquisición e implementación de nuevas licencias de Windows 8 para migrar de versiones anteriores y office 2013.
- Continuación del proyecto de cambio de PC (clones) por originales de la marca DELL.
- Renovación y configuración de la licencia de Firewall MYVIGOR para el equipo la seguridad de la red de Internet, anti-virus, anti-intrusión y anti-spam.
- Upgrade (Actualización) efectuado para el cambio de velocidad de los servicios de Internet en la oficina principal y las regionales.
- Actualización permanente de las herramientas web utilizadas dentro del portal institucional, a través del cual se prestan varios servicios a los consumidores y/o usuarios.
 1. Automatización del proceso de publicación de informaciones y documentos.
 2. Rediseño del sub-portal de transparencia.
 3. Implementación del sistema Scribd para subir archivos pdf a la web.
- Capacitación para la publicación de información de precios y estadísticas a varios colaboradores de las áreas de Inspección y Vigilancia y Encuestas.



FINANZAS

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

DEL PRESUPUESTO

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, en su condición de entidad estatal descentralizada, recibe y administra recursos financieros del gobierno central, los cuales utiliza acorde a lo contenido en su plan operativo anual,

En el uso de estos recursos se observan las normas y procedimientos establecidos para el manejo de los mismos, a los fines de actuar con eficiencia y transparencia, lo que permite hacer una mejor rendición de cuentas, tal y como se expresa en la ejecución presupuestaria que se detalla a continuación:

Esta institución al inicio del período analizado, agosto 2014-julio 2015 tenía un balance de RD\$11,586,373.00 (Once millones quinientos ochenta y seis mil trescientos setenta y tres pesos con 00/100), más ingresos recibidos durante ese lapso de tiempo:



gobierno central RD\$137,503,134.00 (Ciento treinta y siete millones quinientos tres mil ciento treinta y cuatro pesos con 00/100), aportes corrientes recibidos de instituciones públicas y privadas RD\$550,000.00 (Quinientos cincuenta mil pesos con 00/100), más otros ingresos obtenidos por captación directa RD\$3,667,417.00 (Tres millones seiscientos sesenta y siete mil cuatrocientos diecisiete pesos con 00/100).

Al sumar éstas tres partidas a la disponibilidad inicial, se cuenta con un total de RD\$153,306,924.00 (Ciento cincuenta y tres millones trescientos seis mil novecientos veinticuatro pesos con 00/100). Durante este período se ejecutó la cantidad de RD\$147,289,929.00 (Ciento cuarenta y siete millones doscientos ochenta y nueve mil novecientos veintinueve pesos), equivalente al 96% de los ingresos recibidos, quedando un disponible de RD\$6,016,995.00 (Seis millones dieciséis mil novecientos noventa y cinco pesos con 00/100), igual a un 4% del total general.

Pro Consumidor utiliza sus recursos tomando en consideración lo programado por sus áreas misionales. En ese sentido, el licenciado Juan Hernández, subdirector y administrador de las finanzas del Instituto manifestó que “la institución dirige su presupuesto apegado a metas establecidas, las cuales valuamos durante nuestro ejercicio fiscal y ponemos los resultados a disposición de los usuarios”.

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL INGRESO

CLASIFICACIÓN DEL INGRESO							
Tipo	Concepto	Cuenta	Sub-cta.	Auxiliar	Denominación	Fondo	Total
1	4				TRANSFERENCIAS		138,053,134
1	4	1			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		138,053,134
1	4	1	1		Transferencias corrientes del sector privado interno	40	100,000
1	4	1	1	99	Otras	40	100,000
1	4	1	2		Transferencias / aportaciones corrientes recibidas del gobierno central	10	137,503,134
1	4	1	2	'01	Del gobierno central	10	137,503,134
1	4	1	4		Transferencias corrientes recibidas de instituciones públicas de la seguridad social	20	200,000
1	4	1	4	'01	De instituciones de la seguridad social	20	200,000
1	4	1	9		Transferencia corrientes de instituciones públicas financieras	10	250,000
1	4	1	9	'02	Transferencias corrientes de instituciones públicas financieras monetarias	10	250,000
1	6				OTROS INGRESOS		3,667,417
1	6	3			MULTAS Y SANCIONES		1,374,650
1	6	3	1		Multas y sanciones		1,374,650
1	6	3	1	'08	Multas diversas	30	1,374,650
1	6	4			INGRESOS DIVERSOS		2,292,767
1	6	4	1		Ingresos diversos		2,292,767
1	6	4	1	'07	Otros ingresos diversos (registro contrato de adhesión, base de concursos, copias de expedientes y certificaciones, venta de libros, manuales, realización de congresos y otros)	30	2,292,767
3					FUENTES FINANCIERAS		5,569,378
3	1				DISMINUCIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS		5,569,378
3	1	1			Disminución de activos financieros corrientes		5,569,378
3	1	1	1		Disminución de disponibilidades		5,569,378
3	1	1	1	'01	Disminución de disponibilidades internas		5,569,378
3	2				INCREMENTOS DE PASIVOS		1,202,802
3	2	1			INCREMENTO DE PASIVOS CORRIENTES		1,202,802
3	2	1	1		Incremento de cuentas por pagar de corto plazo		1,202,802
3	2	1	1	'01	Incremento de cuentas por pagar internas de corto plazo		1,202,802
TOTAL GENERAL EN INGRESOS							148,492,731

Licda. Gregorina Deprats
Responsable del Registro

Lic. Katy Tavárez
Responsable de la Revisión

Lic. Juan Hernández
Firma Responsable y
Sello de la Institución

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR							
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL INGRESO							
PERIODO ACTIVO 2014-2015							
CLASIFICACIÓN DEL INGRESO							
Tipo	Concepto	Cuenta	Sub-cta.	Auxiliar	Denominación	Total	
1	4				TRANSFERENCIAS	138,053,134	
1	4	1			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	138,053,134	
1	4	1	1		Transferencias corrientes del sector privado interno	40	
1	4	1	1	99	Otras	40	
1	4	1	2		Transferencias / aportaciones corrientes recibidas del gobierno central	10	
1	4	1	2	'01	Del gobierno central	10	
1	4	1	4		Transferencias corrientes recibidas de instituciones públicas de la seguridad social	20	
1	4	1	4	'01	De instituciones de la seguridad social	20	
1	4	1	9		Transferencia corrientes de instituciones públicas financieras	10	
1	4	1	9	'02	Transferencias corrientes de instituciones públicas financieras monetarias	10	
1	6				OTROS INGRESOS	3,667,417	
1	6	3			Multas y sanciones	1,374,650	
1	6	3	1		Multas diversas	30	
1	6	3	1	'08	Multas diversas	30	
1	6	4			INGRESOS DIVERSOS	2,292,767	
1	6	4	1		Ingresos diversos	2,292,767	
1	6	4	1	'07	Otros ingresos diversos (registro contrato de adhesión, base de concursos, copias de expedientes y certificaciones, venta de libros, manuales, realización de congresos y otros)	30	
3					FUENTES FINANCIERAS	5,569,378	
3	1				DISMINUCIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	5,569,378	
3	1	1			Disminución de activos financieros corrientes	5,569,378	
3	1	1	1		Disminución de disponibilidades	5,569,378	
3	1	1	1	'01	Disminución de disponibilidades internas	5,569,378	
3	2				INCREMENTOS DE PASIVOS	1,202,802	
3	2	1			INCREMENTO DE PASIVOS CORRIENTES	1,202,802	
3	2	1	1		Incremento de cuentas por pagar de corto plazo	1,202,802	
3	2	1	1	'01	Incremento de cuentas por pagar internas de corto plazo	1,202,802	
TOTAL GENERAL EN INGRESOS							148,492,731




Firma Responsable y Sello de la Institución

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL GASTO

CLASIFICACIÓN OBJETO DEL GASTO											
Prog.	Sub prog.	Func.	Fondo	Tipo	Objeto	Cuenta	Subcta	Auxiliar	Denominación	Devengado	Pagado
11	0	333		2	1				REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	113,744,076	110,008,106
				2	1	1			REMUNERACIONES	86,253,685	85,882,061
				2	1	1	1		Remuneraciones al personal fijo	71,423,187	71,372,831
	100			2	1	1	1	01	Sueldos fijos	71,423,187	71,372,831
				2	1	1	2		Remuneraciones al personal con carácter transitorio	6,663,400	6,462,017
	100			2	1	1	2	01	Sueldos al personal contratado e igualado	6,600,400	6,433,667
	300			2	1	1	2	02	Sueldos de personal nominal	63,000	28,350
				2	1	1	3		Sueldos al personal fijo en trámite de pensiones	1,431,616	1,326,498
	100			2	1	1	3	01	Sueldos al personal fijo en trámite de pensiones	1,431,616	1,326,498
				2	1	1	4		Sueldo anual no. 13	6,638,649	6,638,649
				2	1	1	5		Prestaciones económicas	96,833	82,066
	100			2	1	1	5	03	Prestación laboral por desvinculación	11,000	11,000
	100			2	1	1	5	04	Proporción de vacaciones no disfrutadas	85,833	71,066
				2	1	2			SOBRESUELDOS	10,182,014	7,510,668
				2	1	2	2		Compensación	10,182,014	7,510,668
	100			2	1	2	2	02	Compensación por horas extraordinarias	232,826	0
	100			2	1	2	2	04	Prima de transporte	3,123,977	2,596,781
	100			2	1	2	2	05	Compensación servicios de seguridad	3,879,720	3,871,720
	100			2	1	2	2	06	Compensación por resultados	18,000	2,000
	300			2	1	2	2	06	Compensación por resultados	10,000	0
	100			2	1	2	2	09	Bono por desempeño	2,917,492	1,040,167
	100			2	1	2	2	09	Bono por desempeño	408,961	408,961
				2	1	3			DIETAS Y GASTOS DE REPRESENTACIÓN	1,637,122	952,240
				2	1	3	1		Dietas	1,337,122	677,240
	100			2	1	3	1	01	Dietas en el país	1,325,122	665,240
	300			2	1	3	1	01	Dietas en el país	12,000	12,000
				2	1	3	2		Gastos de representación	300,000	275,000
	100			2	1	3	2	01	Gastos de representación en el país	300,000	275,000
				2	1	4			GRATIFICACIONES Y BONIFICACIONES	4,200,476	4,200,476
				2	1	4	2		Otras gratificaciones y bonificaciones	4,200,476	4,200,476
	100			2	1	4	2	03	Gratificaciones por aniversario de la Institución	4,200,476	4,200,476
				2	1	5			CONTRIBUCIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL	11,470,779	11,462,662
				2	1	5	1		Contribuciones al seguro de salud	5,271,099	5,267,384
	100			2	1	5	1	01	Contribuciones al seguro de salud	5,270,496	5,266,781
	300			2	1	5	1	01	Contribuciones al seguro de salud	603	603
				2	1	5	2		Contribuciones al seguro de pensiones	5,373,098	5,369,378
	100			2	1	5	2	01	Contribuciones al seguro de pensiones	5,373,098	5,369,378
				2	1	5	3		Contribuciones al seguro de riesgo laboral	826,582	825,901
	100			2	1	5	3	01	Contribuciones al seguro de riesgo laboral	826,582	825,901
				2	2				CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	22,193,450	11,744,394
				2	2	1			SERVICIOS BÁSICOS	8,061,713	5,356,271
				2	2	1	2		Servicios telefónicos de larga distancia	47,887	26,464
	100			2	2	1	2	01	Servicios telefónicos de larga distancia	47,887	26,464
				2	2	1	3		Teléfono local	3,163,890	2,024,163
	100			2	2	1	3	01	Teléfono local	3,163,890	2,024,163
				2	2	1	4		Telefax y correos	46,095	46,095
	100			2	2	1	4	01	Telefax y correos	46,095	46,095
				2	2	1	5		Servicio de Internet y televisión por cable	1,445,404	734,768
	100			2	2	1	5	01	Servicio de Internet y televisión por cable	1,445,404	734,768
				2	2	1	6		Electricidad	3,159,081	2,442,937
	100			2	2	1	6	01	Energía eléctrica	3,159,081	2,442,937
				2	2	1	7		Agua	57,032	44,684
	100			2	2	1	7	01	Agua	57,032	44,684
				2	2	1	8		Recolección de residuos sólidos	142,326	37,160
	100			2	2	1	8	01	Recolección de residuos sólidos	142,326	37,160
				2	2	2			PUBLICIDAD, IMPRESIÓN Y ENCUADERNACIÓN	3,400,638	616,892
				2	2	2	1		Publicidad y propaganda	1,098,580	329,281
	100			2	2	2	1	01	Publicidad y propaganda	898,677	318,987
	300			2	2	2	1	01	Publicidad y propaganda	199,903	10,294
				2	2	2	2		Impresión y encuadernación	2,302,058	287,611
	100			2	2	2	2	01	Impresión y encuadernación	1,182,724	275,161
	300			2	2	2	2	01	Impresión y encuadernación	1,119,334	12,450

CLASIFICACIÓN OBJETO DEL GASTO										Denominación	Devengado	Pagado
Prog.	Sub prog.	Func.	Fondo	Tipo	Objeto	Cuenta	Subcuenta	Auxiliar				
			2	2	3					VIÁTICOS	2.424.897	2.199.353
			2	2	3	1				Viáticos dentro del país	1.706.241	1.540.418
			100	2	2	3	1	01		Viáticos dentro del país	1,692,991	1,527,168
			300	2	2	3	1	01		Viáticos dentro del país	13,250	13,250
			2	2	3	2				Viáticos fuera del país	718.656	658.935
			100	2	2	3	2	01		Viáticos fuera del país	670,410	610,689
			300	2	2	3	2	01		Viáticos fuera del país	48,246	48,246
			2	2	4					TRANSPORTE Y ALMACENAJE	1.414.725	997.679
			2	2	4	1				Pasajes	1.391.007	973.961
			100	2	2	4	1	01		Pasajes	1,300,445	884,989
			300	2	2	4	1	01		Pasajes	90,562	88,972
			2	2	4	4				Peaje	23.718	23.718
			100	2	2	4	4	01		Peaje	23,718	23,718
			2	2	5					ALQUILERES Y RENTAS	1.584.863	543.199
			2	2	5	1				Alquileres y rentas de edificios y locales	894.400	138.296
			100	2	2	5	1	01		Alquileres y rentas de edificios y locales	854,400	98,296
			300	2	2	5	1	01		Alquileres y rentas de edificios y locales	40,000	40,000
			2	2	5	6				Alquileres de terrenos	240.720	200.600
			100	2	2	5	6	01		Alquileres de terrenos	240,720	200,600
			2	2	5	8				Otros alquileres	449.743	204.303
			100	2	2	5	8	01		Otros alquileres	357,488	145,748
			300	2	2	5	8	01		Otros alquileres	92,255	58,555
			2	2	6					SEGUROS	790.991	115.405
			2	2	6	1				Seguro de bienes inmuebles	461.619	115.405
			2	2	6	2				Seguro de bienes muebles	329.372	0
			2	2	7					SERVICIOS DE CONSERVACIÓN, REP. MENORES	1.170.133	300.660
			2	2	7	1				Contratación de obras menores	417.985	139.141
			100	2	2	7	1	01		Obras menores en edificaciones	100,885	10,725
			100	2	2	7	1	02		Servicios especiales de mantenimiento y reparación	317,100	128,416
			2	2	7	2				Mantenimiento y reparación de maquinarias y equipos	752.148	161.518
			100	2	2	7	2	01		Mantenimiento y reparación de muebles y equipos de oficina	38,283	7,992
			100	2	2	7	2	02		Mantenimiento y rep. de equipos sanitarios y de laboratorio	3,245	0
			100	2	2	7	2	04		Mantenimiento y rep. de equipos sanitarios y de laboratorio	4,029	4,029
			100	2	2	7	2	06		Mantenimiento y reparación de equipos de transporte, tracción y elevación	664,864	149,497
			300	2	2	7	2	06		Mantenimiento y reparación de equipos de transporte, tracción y elevación	41,727	0
			2	2	8					OTROS SERVICIOS NO INCLUIDOS EN CONCEPTOS ANTERIORES	3.345.490	1.614.934
			2	2	8	2				Comisiones y gastos bancarios	25.290	25.291
			100	2	2	8	2	01		Comisiones y gastos bancarios	17,479	17,479
			300	2	2	8	2	01		Comisiones y gastos bancarios	7,811	7,811
			2	2	8	5				Fumigación, lavandería, limpieza e higiene	217.909	97.939
			100	2	2	8	5	01		Fumigación	132,690	36,920
			100	2	2	8	5	02		Lavandería	76,129	55,749
			100	2	2	8	5	03		Limpieza e higiene	9,090	5,270
			2	2	8	6				Organización de eventos y festividades	1.144.321	523.824
			100	2	2	8	6	01		Eventos generales	456,678	381,709
			300	2	2	8	6	01		Eventos generales	687,643	142,115
			2	2	8	7				Servicios técnicos y profesionales	1.957.970	967.880
			300	2	2	8	7	01		Estudios de ingeniería, arquitectura, investigaciones y análisis de factibilidad	99,507	180,545
			100	2	2	8	7	02		Servicios jurídicos	704,371	258,226
			300	2	2	8	7	02		Servicios jurídicos	24,543	24,543
			100	2	2	8	7	04		Servicios de capacitación	105,331	27,381
			100	2	2	8	7	06		Otros servicios técnicos profesionales	701,788	364,800
			300	2	2	8	7	06		Otros servicios técnicos profesionales	322,430	292,930

CLASIFICACIÓN OBJETO DEL GASTO								Denominación	Devengado	Pagado
Prog.	Sub prog.	Func.	Fondo	Tipo	Objeto	Cuenta	Subcta Auxiliar			
			2	3				MATERIALES Y SUMINISTROS	10.837,101	5.325,111
			2	3	1			ALIMENTOS Y PRODUCTOS AGROFORESTALES	2.979,296	1.752,239
			2	3	1	1		Alimentos y bebidas para personas	2.707,485	1.693,608
	100		2	3	1	1	'01	Alimentos y bebidas para personas	1,678,087	683,440
	300		2	3	1	1	'01	Alimentos y bebidas para personas	1,029,398	1,010,168
			2	3	1	3		Productos agroforestales y pecuarios	271,811	58,631
	100		2	3	1	3	'03	Productos forestales	109,371	52,531
	300		2	3	1	3	'03	Productos forestales	162,440	6,100
			2	3	2			TEXTILES Y VESTUARIOS	347,750	221,674
			2	3	2	2		Acabados textiles	12,153	12,153
	100		2	3	2	2	'01	Acabados textiles	12,153	12,153
			2	3	2	3		Prendas de vestir	335,597	209,521
	100		2	3	2	3	'01	Prendas de vestir	175,961	159,857
	300		2	3	2	3	'01	Prendas de vestir	159,636	49,664
			2	3	3			PRODUCTOS DE PAPEL, CARTON E IMPRESOS	576,721	211,541
			2	3	3	1		Papel de escritorio	161,328	45,440
	100		2	3	3	1	'01	Papel de escritorio	156,378	40,490
	300		2	3	3	1	'01	Papel de escritorio	4,950	4,950
			2	3	3	2		Productos de papel y cartón	319,633	60,364
	100		2	3	3	2	'01	Productos de papel y cartón	237,977	60,364
	300		2	3	3	2	'01	Productos de papel y cartón	81,656	0
			2	3	3	3		Productos de artes gráficas	74,692	71,742
	100		2	3	3	3	'01	Productos de artes gráficas	74,692	71,742
			2	3	3	4		Libros revistas y periódicos	20,598	33,525
	100		2	3	3	4	'01	Libros revistas y periódicos	20,598	33,525
			2	3	3	5		Textos de enseñanza	470	470
	100		2	3	3	5	'01	Textos de enseñanza	470	470
			2	3	5			PRODUCTOS DE CUERO, CAUCHO Y PLÁSTICO	118,352	40,332
			2	3	5	3		Llantas y neumáticos	97,429	23,629
	100		2	3	5	3	'01	Llantas y neumáticos	97,429	23,629
			2	3	5	4		Artículos de caucho	200	200
			2	3	5	5		Artículos de plásticos	20,723	16,503
	100		2	3	5	5	'01	Artículos de plástico	14,528	12,933
	300		2	3	5	5	'01	Artículos de plástico	6,195	3,570
			2	3	6			PRODUCTOS DE MINERALES METÁLICOS Y NO METÁLICOS	78,524	16,503
			2	3	6	2		Productos de vidrio, loza y porcelana	3,894	3,894
	100		2	3	6	2	'01	Productos de vidrio	3,894	3,894
			2	3	6	3		Productos metálicos y sus derivados	74,630	12,609
	100		2	3	6	3	'03	Estructuras metálicas acabadas	1,214	1,214
	100		2	3	6	3	'04	Herramientas menores	14,379	7,447
	100		2	3	6	3	'06	Accesorios de metal	59,037	3,948
			2	3	7			COMBUSTIBLES, LUBRICANTES, PRODUCTOS QUÍMICOS Y CONEXOS	3.943,968	1.725,379
			2	3	7	1		Combustibles y lubricantes	3.852,477	1.689,247
	100		2	3	7	1	'01	Gasolina	1,809,805	1,150,352
	300		2	3	7	1	'01	Gasolina	351,737	276,190
	100		2	3	7	1	'02	Gasoil	1,621,732	231,932
	100		2	3	7	1	'04	Gas GLP	22,639	22,639
	100		2	3	7	1	'05	Aceites y grasas	34,092	8,134
	100		2	3	7	1	'06	Lubricantes	12,472	0
			2	3	7	2		Productos químicos y conexos	91,491	36,132
	100		2	3	7	2	'05	Insecticidas, fumigantes y otros	180	180
	100		2	3	7	2	'06	Pinturas, lacas, barnices, diluyentes y absorbentes para pinturas	91,311	35,952

CLASIFICACIÓN OBJETO DEL GASTO											
Prog.	Sub prog.	Func.	Fondo	Tipo	Objeto	Cuenta	Subcuenta	Auxiliar	Denominación	Devengado	Pagado
				2	3	9			PRODUCTOS Y ÚTILES VARIOS	2,792,490	1,357,442
				2	3	9	1		Material para limpieza	259,306	46,643
	100			2	3	9	1	'01	Material para limpieza	259,306	46,643
				2	3	9	2		Útiles de escritorio, oficina informática y de enseñanza	1,515,977	431,136
	100			2	3	9	2	'01	Útiles de escritorio, oficina informática y de enseñanza	1,462,877	431,136
	300			2	3	9	2	'01	Útiles de escritorio, oficina informática y de enseñanza	53,100	0
				2	3	9	5		Útiles de cocina y comedor	775,886	769,797
	100			2	3	9	5	'01	Útiles de cocina y comedor	775,886	769,797
				2	3	9	6		Productos eléctricos y afines	129,046	31,060
	100			2	3	9	6	'01	Productos eléctricos y afines	129,046	31,060
				2	3	9	9		Productos y útiles varios n.p.i	112,275	78,806
	100			2	3	9	9	'01	Productos y útiles varios n.p.i	112,275	78,806
				2	6				BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	922,124	424,020.98
				2	6	1			MOBILIARIO Y EQUIPO	549,643	96,691
				2	6	1	1		Muebles de oficina y estantería	159,975	20,746
	100			2	6	1	1	'01	Muebles de oficina y estantería	72,031	20,746
	100			2	6	1	2	'01	Muebles de alojamiento	87,944	0
				2	6	1	3		Equipos de cómputo	275,589	75,945
	100			2	6	1	3	'01	Equipos de cómputo	275,589	75,945
				2	6	1	4		Electrodomésticos	36,824	0
	100			2	6	1	4	'01	Electrodomésticos	36,824	6,417
				2	6	1	9		Otro mobiliarios y equipos no identificados precedentemente	77,255	0
	100			2	6	1	9	'01	Otro mobiliarios y equipos no identificados precedentemente	77,255	0
				2	6	2			MOBILIARIO Y EQUIPO EDUCACIONAL Y RECREATIVO	65,136	59,075
				2	6	2	1		Equipos y aparatos audiovisuales	59,075	59,075
	100			2	6	2	1	'01	Equipos y aparatos audiovisuales	59,075	59,075
				2	6	2	3		Cámaras fotográficas y videos	6,061	0
	100			2	6	2	3	'01	Cámaras fotográficas y video	6,061	0
				2	6	3			EQUIPO E INSTRUMENTAL CIENTÍFICO Y LABORATORIO	0	0
				2	6	3	1		Equipo médico y de laboratorio	0	0
	100			2	6	3	1	'01	Equipo médico y de laboratorio	0	0
				2	6	3	2		Instrumental médico y de laboratorio	0	0
	100			2	6	3	2	'01	Instrumental médico y de laboratorio	0	0
				2	6	4			VEHÍCULOS Y EQUIPOS DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	0	0
				2	6	4	1		Automóviles y camiones	0	0
	100			2	6	4	1	'01	Automóviles y camiones	0	0
				2	6	5			MAQUINARIA, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	21,744	0

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

RESUMEN DE EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO

Función	Fondo	Objeto	Cuenta	Subcuenta	Auxiliar	Devengado	Pagado
001	001	001	001	001	001	1,000,000	1,000,000
002	002	002	002	002	002	2,000,000	2,000,000
003	003	003	003	003	003	3,000,000	3,000,000
004	004	004	004	004	004	4,000,000	4,000,000
005	005	005	005	005	005	5,000,000	5,000,000
006	006	006	006	006	006	6,000,000	6,000,000
007	007	007	007	007	007	7,000,000	7,000,000
008	008	008	008	008	008	8,000,000	8,000,000
009	009	009	009	009	009	9,000,000	9,000,000
010	010	010	010	010	010	10,000,000	10,000,000

Función	Fondo	Objeto	Cuenta	Subcuenta	Auxiliar	Devengado	Pagado
001	001	001	001	001	001	1,000,000	1,000,000
002	002	002	002	002	002	2,000,000	2,000,000
003	003	003	003	003	003	3,000,000	3,000,000
004	004	004	004	004	004	4,000,000	4,000,000
005	005	005	005	005	005	5,000,000	5,000,000
006	006	006	006	006	006	6,000,000	6,000,000
007	007	007	007	007	007	7,000,000	7,000,000
008	008	008	008	008	008	8,000,000	8,000,000
009	009	009	009	009	009	9,000,000	9,000,000
010	010	010	010	010	010	10,000,000	10,000,000

Función	Fondo	Objeto	Cuenta	Subcuenta	Auxiliar	Devengado	Pagado
001	001	001	001	001	001	1,000,000	1,000,000
002	002	002	002	002	002	2,000,000	2,000,000
003	003	003	003	003	003	3,000,000	3,000,000
004	004	004	004	004	004	4,000,000	4,000,000
005	005	005	005	005	005	5,000,000	5,000,000
006	006	006	006	006	006	6,000,000	6,000,000
007	007	007	007	007	007	7,000,000	7,000,000
008	008	008	008	008	008	8,000,000	8,000,000
009	009	009	009	009	009	9,000,000	9,000,000
010	010	010	010	010	010	10,000,000	10,000,000

CLASIFICACIÓN OBJETO DEL GASTO											
Prog.	Sub prog.	Func.	Fondo	Tipo	Objeto	Cuenta	Subcta	Auxiliar	Denominación	Devengado	Pagado
				2	6	5	6	'01	Equipo de generación eléctrica, aparatos y accesorios eléctricos	21,744	0
			100	2	6	5	8	'01	Otros equipos	0	0
				2	6	8			BIENES INTANGIBLES	285,601	268,255
				2	6	8	3		Programas de informática	0	0
			100	2	6	8	3	'01	Programas de informática	0	0
				2	6	8	8		Licencias informáticas e intelectuales, industriales y comerciales	285,601	268,255
			100	2	6	8	8	'01	Informáticas	285,601	268,255
									SUB-TOTAL	147,696,751	127,501,633
98	0	0		2	4				TRANSFERENCIAS CORRIENTES	795,980	565,480
				2	4	1			TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR PRIVADO	795,980	565,480
				2	4	1	2		Ayudas y donaciones a personas	30,480	30,480
			300	2	4	1	2	'02	Ayudas y donaciones ocasionales a hogares y personas	30,480	30,480
				2	4	1	6		Transferencias corrientes a asociaciones sin fines de lucro y partidos p.	765,500	535,000
			100	2	4	1	6	'01	Transferencias corrientes a asociaciones sin fines de lucro	765,500	535,000
				4	1				INCREMENTO DE ACTIVOS FINANCIEROS	0	0
				4	1	1			INCREMENTO DE ACTIVOS FINANCIEROS CORRIENTES	0	0
				4	1	1	1		Incremento de disponibilidades	0	0
			100	4	1	1	1	'01	Incremento de disponibilidades internas	0	0
				4	2				DISMINUCIÓN DE PASIVOS	0	19,222,816
				4	2	1			DISMINUCIÓN DE PASIVOS CORRIENTES	0	19,222,816
				4	2	1	1		Disminución de cuentas por pagar de corto plazo	0	19,222,816
			100	4	2	1	1	'01	Disminución de cuentas por pagar internas de corto plazo	0	19,222,816
									SUB-TOTAL	795,980	19,788,296
									TOTAL GENERAL	148,492,731	147,289,929

Licda. Gregorina Deprats
Responsable del Registro

Lic. Katy Tavárez
Responsable de la Revisión

Lic. Juan Hernández
Firma Responsable y
Sello de la Institución







BLOQUE

DOS

LOS ANIVERSARIOS



EL PODER CONSTITUCIONAL SANCIONADOR DE PRO CONSUMIDOR

La Ley número 358-05 de protección a los derechos del consumidor, tiene 10 años en aplicación, tiempo suficiente para hacer un balance a la misma.

Durante ese decenio muchas cosas han ocurrido en nuestro país, recordemos, que dicha ley es la sucesora de la Ley número 13 sobre productos de primera necesidad o de la canasta básica, la que a su vez, fue producto de la Constitución de Juan Bosch del 1963. Estos 10 años se han vivido a la inversa, esto es con mejor suerte: primero la Ley número 358-05, en 2005; luego la Constitución de 2010 que con su arribo impidió que los sectores contrarios la tildaran de inconstitucional.

Más adelante se promulgó la Ley número 166-12, que vino a reforzar su contenido, pues siendo como es, un resultado del DR-CAFTA, no quedó más remedio que acatarla en lo referente a calidad y metrología, teniendo a Pro Consumidor como órgano sancionador

10 AÑOS

DE UNA LEY QUE OTORGA PODER E IMPULSA NUEVOS DERECHOS

de vigilancia e inspección (art.109 y siguientes) por tratarse de una exigencia del Derecho Internacional Americano (art. 26 de la Constitución).

Más tarde, la sentencia 184-14 de la Suprema Corte de Justicia, ha afianzado los derechos sociales o del consumidor, da carácter jurisprudencial a esta, al tiempo que ha dejado claro la capacidad sancionadora de Pro Consumidor. Es que bajo el Estado Social, las leyes que carecen de sanción, no son leyes y la tendencia moderna es a colocar esa responsabilidad en los órganos administrativos. Pues aun en ausencia de ley, la Constitución es aplicable. Es decir, es falso el argumento de que un derecho de rango constitucional requiera para su aplicación un mandato *ex legem* o reserva de ley.

Finalmente, el legislador aprobó la Ley número 107-13, del Ministro-juez o de la jurisdicción de lo no contencioso administrativo. Según esta última ley, en sede administrativa, es donde *prima facie*, se conocen las infracciones administrativas con todas las características de un juicio regular. Sobre todo, en un ambiente jurídico donde no han sido creados los tribunales contenciosos administrativos de primera instancia como ordena el artículo 164 de la Constitución. Lo anterior significa que todos los intentos de los partidarios del Estado Legislador por detener el avance del derecho del consumidor,

Aun en ausencia
de ley, la
Constitución
es aplicable

resultan infructuosos, pues ahora dicho derecho forma parte de los objetivos programáticos de la Constitución de 2010, la que en su artículo 53, otorga rango constitucional a los derechos del consumidor o usuario.

La Constitución de 2010, en su artículo 53, otorga rango constitucional a los derechos del consumidor

Desde la Revolución de 1789, en Francia, los objetivos programáticos de la Constitución quedan a cargo de la jurisdicción administrativa. Dado el carácter conservador del poder judicial, de ahí el que ahora exista además, un poder jurisdiccional garante del respeto y aplicación de la constitucionalidad. Por tanto, la existencia de un tribunal constitucional, es la garantía de consolidación de los derechos sociales bajo el Estado prestador sustituto del Estado liberal, en tanto contrapeso contra cualquier intento de revertir los objetivos constitucionales de la propia Constitución.

¿Significa lo anterior que se ha consolidado ya el derecho del consumidor en el país? No es fácil responder esa pregunta toda vez que los sectores conservadores continúan insistiendo en la inviabilidad del derecho del consumidor, o, lo que es lo mismo, que dicho derecho existe en lo formal pero no en la práctica; que por tanto, Pro Consumidor excede sus facultades todas las veces en que aplica dicha ley, puesto que carece de capacidad sancionadora. Pero ¿Hasta dónde es cierto ese argumento? Ya hemos avanzado el cambio holístico de Estado que implica adecuación a la nueva situación, pero dado el carácter conservador del poder judicial, se ha creado el poder jurisdiccional, como bien apunta el magistrado Milton Ray Guevara para poner en aplicación los objetivos programáticos de la Constitución.

Los conservadores saben que pueden seguir a lo Roberspierre (cambiar todo para que todo siga igual), mediante el sobre dimensionamiento de los derechos de primera generación y limitando los derechos de tercera generación, tildándolos de legalmente insuficientes, utópicos y carentes de toda legitimidad. Es decir, plantean un choque entre principios constitucionales para presionar a los jueces a que apliquen la tradición jurídica decimonónica, según la cual la ley se impone incluso a la Constitución, cuando se plantea la reserva de ley o la insuficiencia material de la misma, sin observar que cuando así actúan ignoran que dicha posibilidad ha quedado cerrada en el artículo 68 de la Constitución, como en el artículo 47 de la Ley número 137-11, el cual, mediante sentencias interpretativas y adictivas, puede subsanar el supuesto de insuficiencia material de la ley, en el supuesto de que exista.

Persiste la pregunta ¿Tiene realmente Pro Consumidor capacidad sancionadora? Como vimos arriba, no es posible sin caer en la inconstitucionalidad sostener la posición conservadora. Pero tampoco se actúa dentro del marco de la legalidad cuando se niega a Pro Consumidor capacidad para cumplir con el objetivo con que fue creado. Es que los amigos conservadores están tan acostumbrados al formalismo decimonónico que creen que todavía, en pleno siglo XXI, es posible incumplir derechos recurriendo a trapiondas legales.

Las sanciones que contempla la Ley número 358-05 están contenidas en su artículo 112. ¿Quién debe imponer estas sanciones? Este tema es la manzana de la discordia entre técnicos partidarios del Derecho de Consumo y los técnicos del sector empresarial. Los primeros entienden que Pro Consumidor es quien está habilitado por esta ley a imponer las sanciones administrativas contenidas en el referido artículo 112; los segundos, aducen que para la aplicación de dichas sanciones se debe ir por ante el juez de paz, tal y como lo expresa el artículo 132 de la misma ley, el cual otorga competencia a dichos tribunales cuando las sanciones no sean administrativas, según consta en la letra “a” de dicho articulado.

Ambos puntos de vistas son correctos, pero la parte empresarial pretende llevar confusión donde solo existe claridad. Nos explicamos. Se debe distinguir entre Jurisdicción Administrativa No Contenciosa (Ley número 107-13) y Jurisdicción Contenciosa o Judicial (art. 164 de la Constitución y Ley Procesal pendiente de aprobación en el Congreso). Esto es, cuando las sanciones sean administrativas, el órgano competente para imponerlas es Pro Consumidor; cuando sean civiles, es decir, cuando el consumidor afectado solo pretenda una reparación o indemnización por los daños y perjuicios sufridos, lo será, conforme al párrafo II, del mismo artículo 132, el Juzgado de Primera Instancia. Por tanto, por ante la jurisdicción judicial, se llevan los temas penales ordinarios, dada las características del Derecho de Consumo, donde la menor cuantía es lo que predomina.

Más precisamente, se llevan las pretensiones penales del consumidor o usuario y, accesoriamente, las pretensiones civiles siempre que para el caso apliquen sanciones penales y sanciones civiles concomitantemente, y el damnificado busque la reparación de ambas.

El artículo 104 de la Ley número 358-05 habilita a Pro Consumidor a imponer sanciones administrativas

Para una mejor comprensión de lo que expresamos es preciso volver sobre el artículo 104 de la Ley número 358-05, pues éste contiene la redacción que habilita a Pro Consumidor a imponer sanciones

administrativas mediante resoluciones. Ese artículo fortalece la habilitación legal de Pro Consumidor cuando es leído combinadamente con los artículos 23, 17, letra j, 27, 28, 31, también en su letra j, 37, 39, 42, 51, 81. El párrafo I del referido artículo 104, da por contado la habilitación que posee Pro Consumidor y pasa a distinguir entre sanción administrativa y sanciones judiciales. Incluso, el párrafo II, de dicho articulado, hace un llamado al operador judicial a no incurrir en doble sanción, es decir, si un hecho ha dado lugar a una sanción administrativa previa no debe dar lugar a otra sanción por vía judicial basada en el mismo hecho, aplicando así el non bis idem.

Pero la redacción del artículo 105 de la misma Ley número 358-05 es todavía más elocuente en materia de habilitación legal a Pro Consumidor para sancionar, pues su letra “a”, define las sanciones administrativas de forma llana cuando indica que: “Se considerarán infracciones en materia de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de lo que se haya establecido como tal en otras disposiciones legales o en cualquier otro artículo de esta ley: las acciones u omisiones tipificadas en la presente ley o sus reglamentos.” De donde se infiere que Pro Consumidor puede basar su sanción no solo en el contenido de la Ley número 358-05, sino que puede basarse en cualquiera otra ley sectorial del sector consumo, lo cual está acorde con el contenido de los artículos 1 y 2 de dicha ley. Pero más que eso, echa por tierra la supuesta reserva legal en materia de sanción, pues habilita a Pro Consumidor a basar también sus decisiones en reglamentos que establezcan sanciones administrativas. Pero más todavía, la habilitación a Pro Consumidor no está fundada en las tradicionales faltas delictuales o cuasi delictuales contractuales o extra contractuales, sino en violaciones a la ley que califiquen o sean tipificadas como infracciones a la ley.

De modo que la posición de la parte empresarial carece de fundamento bajo el derecho positivo dominicano actual, es decir el vigente bajo la Constitución de 2010. Pues en el supuesto de que no existiese habilitación legal, tampoco existe reserva de ley en materia de consumo, pues el artículo 53 de la Constitución no deja margen para ello.

Admitimos que la redacción del artículo 105, no está exenta de confusión, pero recuérdese que en materia de consumo aplica el principio de que la duda favorece al consumidor (arts. 1, 2 y 83 de la Ley número 358-05) DLH-22-9-2015.

En materia de consumo aplica el principio de que la duda favorece al consumidor

David La Hoz





EXPANSIÓN TERRITORIAL: SERVICIOS DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO

La implementación de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor, contenida en la número 358-05, ha permitido que para su aplicación se generen acciones no solo en la ciudad de Santo Domingo y la provincia, o como es llamado, en el Gran Santo Domingo, sino que las mismas puedan ser ejecutadas en las diferentes regiones del país.

La gestión actual de su Dirección Ejecutiva se ha empeñado en hacer que la difusión de esos derechos llegue a los más recónditos lugares de la nación dominicana, mediante un programa efectivo de educación formal e informal que apoyado en la desconcentración lograda a través de las oficinas regionales ha sido posible ejecutar, con resultados dignos de ser ponderados como una experiencia que merece ser multiplicada por otras entidades y por las organizaciones de la sociedad civil que trabajan en beneficio de los consumidores.

8 AÑOS

DE VIDA INSTITUCIONAL

Una de las luces de la gestión de la licenciada Altagracia Paulino al frente de la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor ha sido su marcado interés en que los servicios que ofrece esta entidad lleguen al total de la población dominicana, y que no pase, como suele suceder, que los ciudadanos que habitan las grandes ciudades del país –el Gran Santo Domingo y Santiago, por ejemplo- sean los que se beneficien del acceso a la posibilidad de contar con el apoyo de la administración para la defensa y protección de sus derechos, en este caso, en su relación de consumo. Sino que estos sean de aplicación en todo el territorio como propone la Ley número 358-05 General de Protección de los Derechos del Consumidor, en su artículo 8.

Por esta razón, Pro Consumidor inició un proceso de desconcentración, expansión o de extensión de los servicios en el territorio nacional, logrando la apertura de varias oficinas regionales, experiencia que ha permitido impactar la región Norte y Nordeste, Suroeste, Sur y Este del país. Mientras que en el caso de Hato Mayor, ha hecho posible la apertura de una oficina provincial.

Se ha logrado que los proveedores de bienes y servicios devuelvan por su mediación, recursos económicos

Esto ha sido un intenso proceso de acercamiento estado-sociedad, a través de una institución relativamente nueva, que ejerciendo responsabilidad social gubernamental, en beneficio de los ciudadanos, en varias regiones y subregiones del país, ha logrado que los proveedores de bienes y servicios devuelvan por su mediación, recursos

económicos en montos considerables o en bienes y servicios a los consumidores. Y en parte ha conseguido disciplinar el mercado en materia de publicidad engañosa y mediante el retiro de productos no aptos para el consumo, que en volumen importante han sido encontrados en las góndolas de los establecimientos comerciales en el país. Además, ha servido como medio para alertar a la ciudadanía de productos inseguros o potencialmente perjudiciales para la su salud y su seguridad.

Pro Consumidor se ha propuesto hacer sus aportes al proceso de crear capacidades y a generar empoderamiento a nivel provincial y regional en la República Dominicana, promoviendo programas de capacitación y formación, llevando a cabo campañas educativas y creando espacios de participación de la ciudadanía. Compartir esta experiencia tiene el manifiesto interés de contribuir al reforzamiento de la institucionalidad pública y al perfeccionamiento de los procesos participativos en los cuales los ciudadanos están llamados a jugar un papel estelar, conociendo y dimensionando la protección de sus derechos y para concienciar sobre los elementos que han caracterizado este proceso replicables en otros contextos para beneficio del desarrollo del país.

Se ha conseguido disciplinar el mercado en materia de publicidad engañosa

DIPLOMADO EN DERECHO DE CONSUMO

CENTRO EDUCATIVO	FECHA	TITULO	GRADUADOS
Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM) y Universidad de Castilla La Mancha	Septiembre 2010 - 2012	Curso en Derecho de Consumo	38
Pontificia Católica Madre y Maestra (PUCMM) y Universidad de Castilla La Mancha	Septiembre 2010 - 2012	Especialidad en economía y Derecho de Consumo	23
Univeridad del Caribe (UNICA)	Abril 2013	Derecho de Consumo	53
Centro Universitario del Nordeste (CURNE)	Noviembre 2014	Derecho de Consumo	64
Universidad Católica de Barahona (UCATEBA)	Febrero 2014	Derecho de Consumo	63
Total			241

Como hemos expresado, en el caso dominicano fue puesta en vigencia la Ley número 358-05, General de Protección de los Derechos del Consumidor, que crea a Pro Consumidor como órgano rector de las relaciones de consumo, con la responsabilidad de: vigilar el mercado, disciplinar y sancionar a quienes violen los derechos de los consumidores, educar e informar a los ciudadanos para que realicen su actividad de consumo responsable, saludables e inteligentemente, y conciliar las diferencias entre proveedores y consumidores, acción que ha sido realizada por este organismo de manera muy eficiente, logrando conciliar más del 90% de los casos reclamados ante esa entidad y permitiendo que los proveedores dominicanos le hayan devuelto en los últimos años importantes montos en bienes y servicios a los consumidores.

TENDENCIAS RETORNO ECONÓMICO

2009-2014



CASOS CONCILIADOS

2008-2014



La Subdirección de Operaciones: un brazo ejecutor de la política de expansión y de articulación social

El reconocimiento en la Ley número 358-05, de la potestad que tiene el Consejo Directivo de Pro Consumidor para “conocer y decidir sobre la estructura de organización interna de la Dirección Ejecutiva, incluyendo los movimientos de los recursos humanos y asignación de sueldos y otras compensaciones” le permitió a este órgano que fuera creado dentro de la estructura orgánica y funcional la unidad llamada Subdirección de Operaciones, la cual entre otras funciones, tiene como principal actividad la coordinación de las oficinas regionales.

La Subdirección de Operaciones es una unidad interna “que pone carne y huesos a las buenas ideas que se generan” por diversas vías y que necesitan ser aterrizadas y ejecutadas para lograr darle cuerpo y haciendo posible que se conviertan en realidad, en acciones de cambios en beneficio de la ciudadanía, de la protección de sus intereses económicos y la garantía de la defensa del interés general, encargo legal y constitucional de la administración pública.

Como parte de la estructura interna de Pro Consumidor, es una unidad relativamente nueva, que tiene dentro de sus responsabilidades básicas la supervisión y coordinación del quehacer de las oficinas regionales, ubicadas en las provincias San Francisco de Macorís, San Juan de la Maguana, San Pedro de Macorís y Barahona. En el caso de la oficina de la provincia Santiago, esta opera bajo la dependencia directa de la Dirección Ejecutiva, por decisión del Consejo



Directivo y por la relevancia que tiene esta región del país como eje económico vital de la nación dominicana.

Además, esta Subdirección, junto a la División de Fomento de Asociaciones y la Unidad de Articulación Social de la entidad, maneja los asuntos relativos a las firmas de convenios que se realizan con otras entidades públicas, privadas y de la sociedad civil, que se interesan en sumar voluntades con Pro Consumidor, para la consecución de objetivos a favor de los ciudadanos, a fin de contribuir al fortalecimiento del movimiento de consumidores dominicanos y así avanzar en la creación de un tejido social fuerte y vigoroso, que esté en condiciones de demandar que las operaciones de compra y venta de bienes y servicios que se generen en el mercado dominicano se produzcan en un espacio de equidad y justicia.

Asimismo, apoya a la Dirección Ejecutiva en el estudio, análisis y elaboración de documentos que resultan de interés institucional o que son necesarios para responder a actores o sectores que demandan opiniones técnicas o jurídicas en la materia, además sobre temas de su especial interés, que requieran sean observados desde la perspectiva de los derechos de las personas consumidoras y de los derechos protegidos a los ciudadanos en la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o usuario, número 358-05 y en la Constitución de la República.

Si bien las áreas misionales realizan muchas veces coordinaciones y actividades de manera directa con las personas encargadas de las oficinas regionales, en la práctica la Subdirección de Operaciones de manera continua, visita y colabora con el buen desenvolvimiento de las mismas, acompañándolos en actividades puntuales y gestionando recursos, equipos, apoyo técnico y logístico para que esas dependencias desconcentradas realicen con eficiencia y eficacia, su labor; también organiza las actividades que se realizan en esas oficinas, en las que participa la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor.

Se ha logrado la integración y fomentado la creación de más de 40 organizaciones de consumidores en todo el territorio

En materia de articulación social, Pro Consumidor a través de las gestiones de la Subdirección de Operaciones, no solo ha logrado la integración y fomentado la creación de más de 40 organizaciones de consumidores en todo el territorio, sino que también ha conseguido sumar voluntades con gremios profesionales, universidades, hospitales y otras entidades de la sociedad civil dedicadas a la promoción del ejercicio de derechos ciudadanos.

Alianzas relevantes son también las que han logrado articular con entidades del Estado que tienen la responsabilidad de aplicar o hacer cumplir leyes sectoriales vinculadas a servicios a los ciudadanos, como la Corporación de Acueductos y Alcantarillados de Santo Domingo (CAASD), Superintendencia de Bancos (SB), la antigua Comisión Presidencial para la Modernización de la Justicia, Ministerio de Salud Pública (MSP), que apoyó en la impresión de leyes y en la capacitación al personal del Ministerio Público y a jueces de los tribunales de la República de las diferentes instancias, en materia de Derecho de Consumo.

Se continuó firmando convenios con universidades del país, acumulando un total de 18 universidades, con las cuales se han realizado actividades educativas y formativas diversas, que van desde charlas magistrales con ponencias de la Directora Ejecutiva, la licenciada Altagracia Paulino, hasta la realización de diplomados a profesionales de las áreas de derecho, mercadeo, medicina y procesamiento de alimentos de esas universidades.



Interacción de las Oficinas Regionales con el área misional institucional

La existencia de oficinas en el territorio ha servido para facilitar y eficientar el accionar de las áreas misionales de Pro Consumidor, desconcentrando y extendiendo algunas de las ejecutorias propias de esas unidades. Para destacar la importancia de la labor de extensión de los servicios lo detallaremos a continuación:

- a. En el área de atención al usuario y recepción de reclamaciones y denuncias.
- b. Sobre el organismo de conciliación y su funcionamiento en el territorio.
- c. En materia de educación.

Importancia de la expansión para la difusión de los derechos ciudadanos

La presencia de las oficinas de Pro Consumidor en las diferentes provincias que ha sido posible establecerlas, ha permitido que los medios electrónicos de difusión se conviertan en los grandes aliados de esta entidad en el arduo proceso de educar e informar a los ciudadanos, sirviendo, sobre todo para alertar sobre las diferentes distorsiones que existen en el mercado dominicano y que perjudican a los consumidores, y para instar a la ciudadanía a ejercer sus derechos en materia de consumo.

En el caso de las provincias San Juan, San Francisco de Macorís, San Pedro de Macorís, Santiago, Barahona y más recientemente en Hato Mayor, la presencia de los funcionarios y técnicos de Pro Consumidor en los medios de comunicación de masas, ha permitido una fluida vía de información y orientación a los ciudadanos, creándose una sinergia entre esta entidad y los medios de comunicación, que permite llevar información de manera oportuna y suficiente a la ciudadanía en materia de consumo responsable, inteligente y saludable y crearle las capacidades para que ejerzan sus derechos, porque el ejercicio de los derechos requiere de decisión y valentía, pero sobre todo de conocimiento.

El ejercicio de los derechos requiere de decisión y valentía.

Natanael de los Santos



CONSEJOS

DIRECTIVOS EN DIFERENTES PERÍODOS

Alrededor de dos años después de haberse promulgado la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, número 358-05, el 9 de septiembre de 2005, por lo que cumple 10 años, la misma que crea el Instituto de Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, se designa su primer Consejo Directivo, mediante el Decreto número 335-07 de fecha 3 de julio de 2007.

Este consejo Directivo, establecido en los artículos números 5, 6, 7 y 9 de la Ley número 358-05 que crea la institución, debe estar presidido por el funcionario de la Administración Pública, titular de la entonces Secretaría de Estado de Industria y Comercio, hoy Ministerio, o por su representante, que pasa a desempeñarse en calidad de presidente en funciones.

Es por este mandato de ley que en el período 2007-2009 Pro Consumidor registra el nombre de cuatro ex titulares de Industria y Comercio en un mismo Consejo Directivo.



PRIMER CONSEJO

Licdo. Francisco Javier García

Presidente
(Del 16 de agosto de 2004 al 2007)

Licdo. Melanio A. Paredes

Presidente
(Del 20 de agosto de 2007 al 2008)

Dr. Octavio Ramírez

Presidente en funciones

Licdo. José Ramón Fadul

Presidente
(Del 16 de agosto de 2008 al 2011)

Secretarios de Estado de
Industria y Comercio

Dra. Anina Del Castillo

Subsecretaria de Estado de Industria y
Comercio, presidente en funciones

Dra. Ana Ysabel Acosta

Representante de empresas
productoras de mercancías

Dr. José Schuoerer

Representante del sector Salud

Dr. Marcos Peña

Representante de empresas
súplidoras de servicios

**Licda. Zoila González
de Gutiérrez**

Representante de la Secretaría de Estado
de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Licda. Altagracia Paulino

Sr. Robinson Ruiz

Representantes de las Organizaciones
de Defensa de los Derechos
de los Consumidores

Licda. Carmen Meléndez

Directora Ejecutiva de Pro Consumidor /
Secretaria del Consejo Directivo

2007
2009

Este primer Consejo estuvo constituido por el entonces Secretario de Estado de Industria y Comercio, licenciado Francisco Javier García. Las demás representaciones oficiales de los hoy Ministerios de Medio Ambiente y Recursos Naturales y Salud Pública, estuvieron representados por la licenciada Zoila González de Gutiérrez el doctor José Schuoerer; respectivamente. Estos dos funcionarios han permanecido con su representación en los ocho años de vida institucional de Pro Consumidor.

La licenciada Altagracia Paulino, quien junto al señor Robinson Ruiz López ostentaba la representación de las organizaciones defensoras de los consumidores, hoy ocupa la Dirección Ejecutiva de la entidad, el órgano ejecutor de la institución y del Consejo Directivo.

La representación de los sectores de servicios (proveedores) y de producción de mercancía de este primer Consejo estuvo a cargo del licenciado Marcos Peña y la licenciada Ana Ysabel Acosta Columna, respectivamente.

Este primer Consejo Directivo, de constitución tripartita, tuvo que abocarse a tareas de mucha responsabilidad y grandes desafíos. La prioridad fue establecer los términos de referencia para elegir la terna a presentar al Poder Ejecutivo, tal y como lo indica la Ley número 358-05 en su artículo 9, para de ahí seleccionar la persona que ocupara la Dirección Ejecutiva, cuya responsabilidad le tocó a la licenciada Carmen Meléndez, primera titular.

Como parte de este primer Consejo estaba Paulino, quien había acumulado mucha experiencia sobre estos entes reguladores, por su relación y estrechos vínculos con los consumidores, organizaciones nacionales y extranjeras, debido a su activa participación en eventos internacionales de esta naturaleza, aportó sus conocimientos y mostró gran disposición de colaborar con una causa que sentía como propia.

Luego se comenzó a trabajar con el Reglamento de Aplicación de la Ley número 358-05 que dio origen a la institución y los demás de Inspección y Vigilancia, de Conciliación y Arbitraje de Consumo, de registro de las organizaciones de consumidores, etc. El Libro Memoria de gestión 2007-2012 (Derecho de Consumo y su Aplicación en la República Dominicana) recoge un amplio y exhaustivo trabajo de esta primera experiencia, en sus páginas 20, 21, 22, 23, 24 y 25, a cargo de Ana Ysabel Acosta Columna de Tejada, integrante del Consejo Directivo durante dos períodos (2007-2009 y 2009-2011).

SEGUNDO CONSEJO

José Ramón Fadul
Presidente

Manuel García Arévalo
Presidente

Secretarios de Estado de Industria y Comercio

Anina del Castillo
Subsecretaria de Estado de Industria y Comercio, presidente en funciones

Ana Ysabel Acosta
Representante de empresas productoras de mercancías

Milagros Puello
Representante de empresas suplidoras de servicios

José Schuoerer
Representante del sector Salud

Rafael Peguero
Salvador Polanco
Representantes de las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores

Julio César Rodríguez Burgos
Representante del Ministerio de Medio Ambiente

Altagracia Paulino
Directora Ejecutiva Pro Consumidor /Secretaria por su calidad de Directora Ejecutiva



TERCER CONSEJO

Manuel García Arévalo
Presidente
Ministro de Industria y Comercio

Anina del Castillo
Viceministra de Industria y Comercio, presidente en funciones

Circe Almánzar Melgen
Representante de empresas productoras de mercancías

Milagros Puello
Representante de empresas suplidoras de servicios

Nelson Minaya

Joaquín Luciano
Representantes de las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores

Nelson Gómez Moscat
Representante del sector Salud

Zoila González de Gutiérrez
Representante del Ministerio de Medio Ambiente

Altagracia Paulino
Directora Ejecutiva de Pro Consumidor / Secretaria del Consejo Directivo



IMPRESOS

LIBROS Y EDICIONES

Pro Consumidor en su tiempo de vida institucional ha impreso un promedio de más de dos publicaciones por año, sin contar las ediciones del *Boletín Informativo* de Pro Consumidor, que circula cada mes desde 2011.

Su primera edición correspondió a la ley que le dio origen, la número 358-05, Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario. Unas primeras impresiones se hicieron auspiciadas por la misma institución y otras coauspiciadas por entidades que trabajan con la población consumidora, como sucedió con la publicación de la versión ilustrada asumida por la Vicepresidencia de la República, el Gabinete de Políticas Sociales y su programa Progresando con Solidaridad; o porque están vinculados e interesados en el derecho y la aplicación de justicia como el Comisionado para la Reforma Judicial.



Luego, las ediciones de memorias de gestión de los años 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 y ahora septiembre 2014- agosto 2015. En 2012 también, además de la memoria 2011-2012, se imprimió en mayo-junio, a solicitud del Gobierno, un libro-memoria conteniendo la historia de las prácticas y acciones ejecutorias de la institución: Derecho de Consumo y su aplicación en la República Dominicana y el Plan Estratégico Institucional.

También, Pro Consumidor ha publicado el *Manual de Buenas Prácticas Comerciales*, que ha circulado, principalmente, entre comerciantes y personal técnico de importantes empresas nacionales. Además, está el *Libro de Reclamaciones*, una publicación muy especial, de formularios de reclamaciones que debe estar a disposición del público en todos los lugares del país donde se realizan transacciones comerciales y de servicios, tal y como se dispone en la resolución mediante la cual se sustenta la exigencia y obligación legal.

En el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor también se han publicado otras leyes, aunque siempre vinculadas a las responsabilidades de la institución, como la Ley número 166-12 del Sistema Dominicano de la Calidad (SIDOCAL), con comentarios del jurista David La Hoz.

Otras publicaciones de interés para la institución fue el libro de la licenciada Yvelia Batista, *Fundamentos del contrato de compra y venta de consumo*, quien trabajó como Ministerio Público, abogada representante de la Defensoría de Pro Consumidor y como encargada del Departamento Jurídico de esa misma entidad.

Potestad sancionadora del ente regulador Pro Consumidor, de la autoría del ingeniero y licenciado Natanael de los Santos, fue editado y puesto a circular en una coyuntura muy especial, como documento demostrativo del poder sancionador de la institución, con un bien sustentado prólogo de la reconocida jurista y experta en Derecho Administrativo sancionador, Fabiola Medina.

Recientemente se imprimió el *Código de Ética Institucional* para dar a conocer las normas y el comportamiento que debe regir al personal de la institución.

Noris Decena



LOS BOLETINES: CUATRO AÑOS DE EDICIONES CONTÍNUAS

Hace 4 años, Pro Consumidor dio a conocer su *Boletín Informativo Pro Consumidor*. Un canal que crea un ambiente de participación, promoviendo y difundiendo una serie de contenidos y actividades, que desde entonces, ha servido como fuente de consulta tanto para el público interno como externo de la institución.

Congresos, seminarios, cursos, eventos, acuerdos, investigaciones, posicionamiento en las redes sociales y en los medios de comunicación, logros, temas legales, reconocimientos, conferencias magistrales son parte de los contenidos que a través de los años se han plasmado, de manera clara, específica y funcional para el disfrute de los lectores.

Esta publicación de frecuencia mensual, es diseñada y elaborada por un equipo técnico donde figuran informaciones relevantes para la población dominicana.

Está encabezado por su Editorial de la mano de la Dirección Ejecutiva, noticias destacadas, escritos de colaboradores, consejos útiles sobre consumo, salud y derecho, como a su vez presenta el comportamiento mensual de precios de los productos de primera necesidad.

La firma de convenios con universidades, entidades públicas y privadas del país, Vigilancia de los pesticidas, el Congreso de Buenas Prácticas y Autorregulación, el Taller Internacional sobre Accidentes de Consumo, la apertura de Pro Consumidor en Hato Mayor, reconocimientos a personalidades y universidades fueron temas de interés que acogieron la portada del boletín en este período.

Carolina Montero





PRO CONSUMIDOR: UNA EXPERIENCIA QUE VALE LA PENA COMPARTIR

A pesar de que las primeras directrices de las Naciones Unidas para la protección de los derechos del consumidor se produjeron en el año 1985, la República Dominicana las asume 20 años después, es decir, en el año 2005, que es cuando el Congreso Nacional decide aprobar la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, que al ser promulgada, es designada con el número 358-05.

De modo que los poderes del Estado dotaron a la población de un instrumento legal para enfrentar, dentro del marco de una ley, los posibles litigios que surgieran entre los ciudadanos y los proveedores, de cara a sus vínculos con el mercado de oferta y demanda.

La Ley número 358-05 completó un compromiso del país que estaba obligado con la elaboración de políticas públicas que se acogieran a los requisitos de la globalización de los mercados, y ante

2005

Congreso Nacional
aprueba Ley
número 358-05

6 AÑOS

DE GESTIÓN PROMOVRIENDO DERECHOS

A República Dominicana la ley llegó un poco tarde, respecto a lo que ha pasado en otros países

las proclamas de la Organización Mundial del Comercio de que el mercado no es perfecto y que de esas imperfecciones podrían ser perjudicados los más vulnerables: los consumidores.

Entonces tenemos una ley desde hace diez años, y aunque todavía el Estado dominicano no asume como política pública la defensa de los consumidores, la misma ley crea los mecanismos de aplicación que permiten al órgano que creó dicha ley, trabajar en función de la defensa de los derechos de los ciudadanos en su relación con el mercado, relación asimétrica, poco transparente y que la ley se encarga de que se apliquen lo mejor posible las reglas del juego expresadas en ella.

Lo primero que hace la ley es fundamentar sus propósitos, se apoya en los convenios internacionales que ha asumido el país, como son las guías de las Naciones Unidas para la protección de los derechos del consumidor, el acuerdo de Marrakech del año 1995, los acuerdos comerciales como el DR-CAFTA, y otros convenios no menos relevantes.

Todos estos convenios y guías están destinados para que los gobiernos definan sus políticas públicas, con miras a la protección de los consumidores, quienes en el contexto global que vivimos pasan a

convertirse en actores principales junto a los proveedores de bienes y servicios.

A República Dominicana la ley llegó un poco tarde, respecto a lo que ha pasado en otros países, donde el tema está incluso en la agenda política de quienes pretenden llegar al poder, tal es el caso de Chile, El Salvador, que lo incluyeron en su agenda estratégica para los próximos 30 años, Colombia, México, Brasil, Argentina, Costa Rica, Panamá, Guatemala, todos los países del Mercosur, la comunidad andina y Centroamérica.

Como consecuencia de estas políticas públicas, se ha creado el Foro Iberoamericano de Agencias de Gobiernos para la Protección del Consumidor -FIAG- donde participan todos los países de la región, incluyendo a Canadá y Estados Unidos, además de España y Portugal.

El país forma parte de este Foro desde el año 2008, casi inmediatamente entró en funcionamiento Pro Consumidor. Cada año el FIAG celebra un encuentro en un país diferente, cuya sede se elige en cada reunión.

Por asunto de rotación, en el año 2012 debimos celebrar en nuestro país la reunión de ese año, pero el delegado de Chile nos pidió que le cedieramos el espacio, porque el presidente Sebastián Piñera quería hacer en Chile lo que nunca se había hecho, y cuando me dijo de lo que se trataba le cedimos la candidatura, porque nos pareció relevante lo que iba a pasar. Y así fue. Se creó el organismo de

2008

Inicio de
Pro Consumidor

2012

El FIAG se reúne
en Chile



protección de los usuarios de los servicios financieros -SERNAC FINANCIERO- tal como 4 años antes lo había hecho Estados Unidos.

Que conste que el presidente Piñeira no es socialista, ni el presidente Obama, que proclamó en el año 2009: "no más letras chicas en los contratos de adhesión de los bancos".

2013
México es sede de la reunión FIAG

El año siguiente, México nos pidió la sede, porque iba a haber cambios de gobierno y el representante de ese país, igual nos solicitó la sede. La cedimos, por tratarse de un problema político que de algún modo el candidato con perfiles de ganar las elecciones, en este caso Peña Nieto, se había comprometido con fortalecer al PROFECO (Procuraduría Federal del Consumidor), y esa institución es una de las más sólidas de la región latinoamericana.

2014
Se celebra reunión del Foro en Guadalajara

Estando en Guadalajara en el 2013, se nos acerca la encargada de la Superintendencia de Defensa al Consumidor de Colombia, Carmen Ligia Valderrama, e igual que los anteriores, nos pidió que les permitieran ser sede, porque su presidente, Juan Manuel Santos, se quería reelegir y se había comprometido a apoyar la defensa de los consumidores. Así fue, en el 2014 se celebró en Bogotá el Foro, con un apoyo envidiable del gobierno.

2015
Se trata en Colombia la fijación de los precios de los alimentos

En 2015 se han celebrado en Colombia dos grandes eventos: en julio el gobierno, con la cooperación española y la UNCTAD, realizó un seminario de tres días, donde se trataron temas relevantes como una investigación sobre la fijación de los precios de los alimentos y los medicamentos. Surgieron inquietudes muy importantes, como



es el largo plazo que imponen los proveedores para pagar a los productores, el cual deprime las iniciativas, sobre todo de los productores agrícolas, que duran entre 90 y 120 días para cobrar el dinero de sus cosechas. El mal no solo se verifica en la región nuestra, sino que en Europa ocurre lo mismo, por lo que si no se busca una vuelta podría ser un elemento de alza de precios de los alimentos en los próximos años, porque muchos han abandonado sus campos.

Otro evento celebrado en Colombia, concretamente en Cartagena de Indias, el primer Congreso y jornada académica sobre “*consumo seguro, riesgos, responsabilidad y reputación*” y el gobierno apoyó la celebración de la asamblea anual de la Red de Consumo Seguro y Salud, donde participaron más de 20 países de la región y académicos de España, Estados Unidos y de Latinoamérica y El Caribe.

El FIAG del 2015 será celebrado en Perú, ya no teníamos tiempo para pelear la sede, por lo que el evento al que asistirán unos quinientos delegados será celebrado en Cuzco a mediados de septiembre.

En el plano internacional Pro Consumidor está bien posicionado, el cual fue uno de los objetivos estratégicos de esta gestión. Todas las agencias de gobierno del mundo le dan seguimiento al accionar de la institución.

Pro Consumidor participa en importantes espacios internacionales, tanto como miembro activo como por invitaciones que recibe para

2015

Se celebró
Congreso sobre
Consumo Seguro
en Colombia



exponer la experiencia dominicana en materia de protección de los derechos del consumidor.

Además de formar parte activa del FIAG, el Instituto forma parte del CONCADECO, que son las organizaciones de Centroamérica y El Caribe, con quien participa en la investigación de los precios de la canasta básica de la región así como de los medicamentos, entre otros, que sirve para la toma de decisiones. También participa de la red ACPEN, en la que trabaja sobre los delitos transfronterizos, incluyendo los que ocurren en el comercio electrónico. Pro Consumidor ha recibido desde sus inicios la cooperación de la Federal Trade Commission de Estados Unidos, la agencia estatal de defensa de la competencia y los consumidores, la más vieja del mundo, que data del año 1913.

Pro Consumidor ha sido invitado a las reuniones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OCDE) en el tema seguridad de productos, comercio electrónico, asuntos financieros y otros vinculados al desarrollo económico y social, el cual no será posible sin el accionar de los consumidores globales.

También es miembro de Consumers International, de quien logró un sólido apoyo cuando los bancos dominicanos se resistían al registro de los contratos de adhesión, como manda la ley.



LOGROS EN LOS ÚLTIMOS 6 AÑOS



2009

GLP

Pudimos demostrar y descubrir los mecanismos utilizados por las gaseras para cometer fraude en el dispendio del GLP, tanto a los vehículos como a las amas de casa. ⊕

CONTRATOS DE ADHESIÓN

Se inicia la campaña para que los bancos registraran los contratos de adhesión en la Dirección Ejecutiva, como manda el artículo 81 y su párrafo en la Ley número 358-05. Ese mismo año sacamos del mercado miles de gomas usadas que eran vendidas como nuevas. ⊕

2010



2011

CEMENTO

Retiramos del mercado un furgón con cemento que provenía de Jamaica, cuyo componente no era apto para la construcción de viviendas. ⊕

1

Posicionarse como una institución creíble.

2

Demostrar que cumplir la ley es posible.

EMBUTIDOS Y POLLO

Realizamos el estudio de los embutidos para determinar la cantidad de nitrito que le era agregado como aditivo, donde se determinó que sobrepasaba en mucho los niveles permitidos por el Codex Alimentarius. Ese mismo año debimos intervenir para transparentar el precio del pollo. ⊕



2013

BATERÍAS Y FUMIGACIÓN

Una investigación nos llevó a descubrir la venta de baterías falsificadas. Este mismo año se creó el Observatorio para regular las fumigaciones en los centros urbanos, a fin de evitar que sustancias no permitidas sean utilizadas en dichas fumigaciones hogareñas. ⊕

2012



AZÚCAR

Intercedimos para que se produjera el retiro del mercado de azúcar importada desde Brasil, que estaba mezclada con arena. ⊕

2015



3

Lograr el sentido de pertenencia de sus colaboradores y empleados.

4

Descubrir algunas de las imperfecciones del mercado, lo que ha permitido acuñar la frase de que "vivimos en la cultura del engaño", la cual debemos trabajar en la educación al consumidor y buenas prácticas comerciales para superarla.

En el año 2010, alcanza su consolidación al ser integrado a la Constitución de ese año los derechos del consumidor y la ley alcanza rango constitucional, lo que la hace más fuerte, ya que para modificarla habría que contar con esa fortaleza.

En el 2011 se emite la resolución de la Dirección Ejecutiva que restringe la venta de “ácido del diablo” o destapadores de tuberías que eran vendidos libremente en el mercado y que causaron numerosas víctimas. Este ácido se convirtió en un arma letal en los episodios de violencia intrafamiliar.

Cabe destacar que una nueva ley, la número 166-12 que crea el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), le atribuye a Pro Consumidor la potestad de verificar la calidad de los productos, inspeccionar el mercado y sancionar todas las disconformidades que encuentre en el mercado de oferta y demanda.

El cumplimiento de las normas y los reglamentos de calidad debe ser tutelado por la institución, para lo cual todavía no ha recibido los insumos para instalar la logística de aplicación de esta ley que le transfiere a la institución esas potestades. El legislador entendió que si ya existía una ley que tenía la competencia para ello, lo que correspondía era hacer la transferencia y así pasó. El capítulo segundo de la Ley número 166-12 la atribuye nuevas funciones a Pro Consumidor.

■ 2010

Los derechos del consumidor son integrados a la Constitución

■ 2011

Se restringe venta de “ácido del diablo”



La ley define a Pro Consumidor como una institución autónoma, con patrimonio propio, cuyo propósito es proteger los derechos de todos los dominicanos en su relación de consumo, sin importar los credos políticos o religiosos de los que requieran de sus servicios.

Otra característica de la ley es que sus ejecutivos o los miembros de su Consejo Directivo, que es el organismo superior, no deben pertenecer a partidos políticos ni estar vinculados a empresas y negocios que puedan generar conflictos de intereses, salvo los dos miembros que la ley le otorga al sector empresarial para su representación en el Consejo.

En esta gestión se han logrado numerosas resoluciones a favor de los consumidores, como la que regula los sorteos y concursos, la que reglamenta las notas de crédito, la que obliga al registro de los contratos de adhesión, la que crea el libro de las reclamaciones, la que crea el registro de los profesionales extranjeros, la que prohíbe la venta de leche a granel, la que restringe la venta del “ácido del diablo”.

Están a nivel de fallo la que regula los parqueos, el reglamento de inspección, y el reglamento del Consejo Directivo.

El Consejo Directivo emitió en varias ocasiones votos de confianza para que la Dirección Ejecutiva realice su labor apegada al debido proceso, a la ley, a la Constitución y poniendo en práctica el principio expresado en el artículo 135 de la Ley número 358-05, que



precisa que “en caso de duda la decisión deberá favorecer siempre al consumidor”.

Nuestro compromiso al asumir la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor fue un compromiso con el país, y aunque no hayamos podido estar en todo el territorio nacional como manda la ley, sí hemos hecho el esfuerzo para que la voluntad sea la motivación para hacer el trabajo del que nos vamos con la satisfacción del deber cumplido, el cual se ha expresado en estos 6 años con el reconocimiento de la sociedad en numerosas formas que van desde pergaminos, trofeos, premios, entre otras formas de expresión de quienes tienen como valor reconocer el trabajo bien hecho sin importar que sea desde la administración o desde el sector privado.

Muchas tensiones, mucho estrés, pero al final ha valido la pena. En nuestro país hay muchas cosas por hacer, y en materia de defensa al consumidor que es mucho, como serían las herramientas para aplicar la Ley número 166-12, y recursos económicos para la expansión por todo el territorio nacional para lo que se requiere de una definición de política pública del gobierno central, a fin de que la institución pueda actuar y cumplir a cabalidad con todos los requisitos de la ley.

Ningún crecimiento económico es posible si los consumidores no logran satisfacer sus necesidades básicas. En nuestro país ese mandato de las Naciones Unidas está todavía por cumplirse, y es una tarea de Pro Consumidor contribuir para que se produzca utilizando los mecanismos de educación e información previsto en la ley.

Cuando comenzamos nuestro accionar al frente de la institución iniciamos una campaña institucional, adoptando el lema: “Un consumidor informado tiene poder”, y a través del tiempo hemos descubierto que es así, por la cantidad de casos que hemos resuelto, pese a que nunca logramos los recursos para la realización de una campaña masiva de orientación lo suficientemente amplia para que el mensaje llegue a todos los dominicanos.

Solo la voluntad de hacer el trabajo, aun con limitados recursos, ha permitido que la institución se haya posicionado de tal manera que más del 70 por ciento de la población ha oído hablar de Pro Consumidor, colocándose entre las instituciones dominicanas más admiradas.

Nuestro compromiso
al asumir la
Dirección Ejecutiva
de Pro Consumidor
fue un compromiso
con el país

Altagracia Paulino





INSPECCIÓN

Y VIGILANCIA DEL MERCADO

ALERTAS

1. Sobre mini gelatinas en cápsula

En julio de 2015, Pro Consumidor alertó a la ciudadanía sobre el riesgo a que son expuestos los niños y envejecientes al consumir las mini gelatinas en cápsula, pues pueden provocar ahogamiento (asfixia), daño neurológico y muerte tras el Departamento de Inspección y Vigilancia iniciar una investigación sobre tal producto.

La directora Ejecutiva de Pro Consumidor emitió la alerta tras conocerse la medida cautelar decretada por la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia, mediante Resolución 35240, que prohíbe la importación, producción, comercialización, venta y cualquier forma de puesta a disposición del público del producto mini gelatinas en cápsula, al existir evidencia de que su consumo puede causar asfixia e incluso la muerte del consumidor.



2. Sobre venta en el país de azúcar crema importada desde Brasil no apta para el consumo

En julio de 2012 se detectó en el mercado, azúcar crema marca “Canaria”, la cual había sido denunciada por los consumidores que al utilizarla encontraron presencia de arena en la misma. El importador Casa Chepe, S.R.L., informó además que ya había recibido devoluciones del azúcar en las presentaciones de fundas de 2 y 5 libras de algunos supermercados grandes y otros establecimientos comerciales; también había recibido quejas de propietarios de almacenes y colmados.

Pro Consumidor recibió quince denuncias de consumidores y comerciantes, referentes a que el azúcar crema que se estaba comercializando contenía arena. En dos reportes de análisis de esta azúcar, se reportaba que presentaba un material insoluble, compuesto por dióxido de sílice, carbonato de calcio y fibras de celulosa.

La cantidad del producto importado fue de 14 mil toneladas métricas. El importador se comprometió a retirar el producto de sus almacenes, así como a no colocarlo en el mercado, ya que el mismo estaba siendo rechazado por los consumidores y comerciantes, dando así cumplimiento a la comunicación que le había emitido el Ministerio de Salud Pública.

EVALUACIÓN CALIDAD E INOCUIDAD DE MUESTRAS DE SALAMI DE FABRICACIÓN NACIONAL

A finales de 2011, en Pro Consumidor se recibió una serie de denuncias referentes a la calidad e inocuidad de los embutidos, sobre irregularidades en la declaración de los ingredientes utilizados en la fabricación de los mismos.

Dentro de los embutidos, se escogió el salami para ser analizado, por ser uno de los productos de la canasta básica familiar de mayor consumo en el país, por su precio y fácil adquisición, utilizándolo en su alimentación más de una vez al día. En enero de 2012, se realizó un muestreo del salami en el mercado nacional para evaluar las características fisicoquímicas y microbiológicas más críticas, pues de igual modo, se realizaron pruebas de determinación de especie para verificar si el tipo de carne contenida en el producto se correspondía con el declarado en la etiqueta, y verificar si el etiquetado estaba conforme a los criterios establecidos en el Reglamento Técnico Dominicano sobre Etiquetado y Rotulado de Productos Preempacados.

Los resultados evidenciaron que las diferentes marcas y tipos de salami de fabricación nacional, en un alto porcentaje no cumplían con el contenido de nitrito, humedad y proteínas, ni con los requisitos microbiológicos requeridos, de igual modo el etiquetado no acataba las especificaciones establecidas, además de distorsiones en lo declarado en el rotulado y/o etiquetado.



VERIFICACIÓN METROLÓGICA EN ENVASADORAS DE GAS LICUADO DE PETRÓLEO

A partir de diciembre de 2009 y a raíz de diversas denuncias de usuarios, con el acompañamiento de técnicos de la División de Metrología del Instituto Dominicano para la Calidad, SIDOCAL (hasta enero de 2013, Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad, DIGENOR), Pro Consumidor, a través de los técnicos de la División de Análisis de Productos y Control de Calidad del Departamento de Inspección y Vigilancia de Mercado, implementó el programa de verificación de pesas y medidas en el expendio del Gas Licuado de Petróleo (GLP), contribuyéndose con estas acciones a la reducción de ventas fraudulentas de este combustible, beneficiando a la población en general, ya que las medidas tomadas impactaron favorablemente los intereses económicos de ésta.

En el período enero de 2009 a agosto de 2015, se inspeccionaron 344 plantas envasadoras de GLP, en las que se cerraron 497 dispensadores, debido a que estaban suministrando un galón promedio menos por cada 5 galones vendidos.



PROMOCIÓN DE HIGIENE EN EL SACRIFICIO Y EXPENDIO DE CARNE

La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, en respuesta a múltiples denuncias de la población, ha promovido, en el ámbito de su competencia, el mejoramiento de las condiciones higiénico-sanitarias en el sacrificio y expendio de carne en la República Dominicana, a través de varias actividades, entre las cuales se pueden citar:

- Celebración del taller “Situación de los mataderos: sacrificio de animales y el expendio de carne en la República Dominicana”, en noviembre de 2011, el cual reunió a los principales actores públicos y privados relacionados con el tema (Ministerio de Salud, Ministerio de Agricultura, DIGENOR y UASD; asociaciones profesionales, industriales, comerciales, de consumidores y de municipios; organismos internacionales). El informe con las conclusiones y recomendaciones de las mesas de trabajo fue puesto a disposición de las instituciones convocadas, a fin de que sirvieran para planificar acciones futuras encaminadas a solucionar las deficiencias denunciadas por los consumidores.
- Intervención de varios mataderos y lugares de expendio de carnes, en coordinación con las autoridades competentes del Ministerio de Salud, a raíz de denuncias recibidas en Pro Consumidor.
- Conformación del Patronato para un Consumo Responsable de San Juan de la Maguana, en septiembre de 2013, uno de cuyos objetivos es coordinar acciones dirigidas a fomentar la inocuidad de los alimentos en los diferentes ámbitos del expendio de alimentos, especialmente en los mercados y centros de abastos (mataderos), así como en los puntos de venta de alimentos en las vías públicas.
- Celebración en San Juan de la Maguana del taller “Higiene de la carne”, en septiembre de 2015, dirigido al personal del matadero municipal, las carnicerías y restaurantes de la provincia.

CHARLAS

Durante el período 2012 a 2015, la Subdirección Técnica y la División de Análisis de Mercado y Verificación de Publicidad ha impartido 60 charlas y talleres a proveedores (supermercados, tiendas por departamento, industrias, hoteles, restaurantes, asociaciones de vendedores de alimentos en las playas de Juan Dolio y Boca Chica, vendedores en mercados y en las vías públicas en San Juan de la Maguana / Barahona, así como a donantes y beneficiarios del Banco de Alimentos de la República Dominicana, entre otros).

Las charlas impartidas se han referido a los siguientes temas: Buenas Prácticas Comerciales, publicidad engañosa, manipulación higiénica de alimentos, seguridad de productos de consumo, criterios de aceptación/rechazo de alimentos donados.





2011

2012

FOMENTANDO ASOCIACIONES

CONGRESO DE ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, a partir del año 2011, propicia cada año un Congreso de las Organizaciones de Consumidores, atendiendo al mandato de la Ley número 358-05 de fomento de estas entidades y en apoyo al desarrollo institucional de las mismas.

Este 2015, cuando se realice el V Congreso Dominicano de Organizaciones de Consumidores, el 11 de septiembre, con el Le-ma “Consumidores y telecomunicaciones” se completan los cinco encuentros correspondientes a lo programado por las agrupaciones, en coordinación con el Departamento de Educación de Pro Consumidor y las unidades de Articulación y de Registro.

En la historia de estos congresos se han tratado diversos temas con el siguiente balance:



I Congreso (2011)

Lema: Hacia la consolidación y articulación del movimiento de consumidores

- Fortalecimiento institucional de las Organizaciones de Consumidores.
- Financiamiento de las Organizaciones de Consumidores.
- Socialización Reglamento de Asociaciones.
- Alfabetización financiera y sobreendeudamiento.
- Experiencia de Pro Consumidor en la aplicación de la Ley número 358-05 y el rol del Ministerio Público.

II Congreso (2012)

Lema: Hacia el empoderamiento de los consumidores

- El rol de las Organizaciones de Consumidores en la sociedad. José Vargas Niello, chileno.
- La incidencia: Abogacía/Lobby, Los contactos, La agenda. José Vargas Niello.
- El movimiento de consumidores en República Dominicana: avances y lecciones aprendidas. Mesa redonda: Iván

Cunillera de ADOPROTEC, Salvador Polanco de ADEPROCO, Cesar Saviñón de ASOCOUPSA, Joaquín Luciano de FUNDECOM.

- Competencia y protección del consumidor. Ricardo Maguiña, miembro del Grupo Asesor de Expertos del Programa COMPAL, UNCTAD, peruano.
- Las TICs como herramienta en la defensa de los derechos de los consumidores: la experiencia latinoamericana y de Pro Consumidor. Alfonsina Cuesta y Plinio Polanco.

III Congreso (2013)

Lema: Hacia la integración del movimiento de consumidores

- Seguridad alimentaria y nutricional hambre y pobreza. Conceptos, situaciones, retos. Msc. Anselmo Aburto Araica, Coordinador Técnico de INCAP en OPS/OMS.
- El movimiento de consumidores en República Dominicana de cara al Siglo XXI: Panel: Situación



actual del movimiento, Alfonsina Cuesta; Desafíos. Iván Cunillera; Perspectiva y agenda de trabajo en base a los desafíos, César Saviñón; Estrategias para la inclusión de las asociaciones de consumidores en los órganos sectoriales. Salvador Polanco.

- La potestad sancionadora de Pro Consumidor, Joaquín Luciano, Presidente de FUNDECOM.
- Directrices de las Naciones Unidas para la protección al consumidor, Alba De Moya, Encargada de Planificación y Desarrollo de Pro Consumidor.
- Financiamiento de las organizaciones de consumidores. Estrategias a seguir, Hernán Paredes, Director Ejecutivo del Centro Nacional de Fomento y Promoción de Asociaciones Sin Fines de Lucro. (Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo)

IV Congreso (2014)

Lema: Los servicios públicos y los consumidores

- Nuevas guías de las Naciones Unidas de protección al consumidor, Altagracia Paulino.
- Perspectiva de mejoría del sector eléctrico en la República Dominicana. Rubén Bichara, vicepresidente Ejecutivo de la CDEEE.
- Panel: Presentación de experiencias de diversas asociaciones: Experiencia Asociación de Puerto Plata. Asociación de Comités de Amas de Casa del Distrito Nacional, Ana Bertilia; Sistema nacional de pesos y medidas, Salvador Polanco; Presentación avances conformación Federación de Asociaciones de consumidores, Samuel Vargas.
- Tecnología al servicio de los consumidores, Lissette Rivas.
- Ley de Electricidad. Pacto Eléctrico, Joaquín Luciano y Moreno de San Juan.
- Mesa de trabajo: identidad del movimiento de consumidores. Representación efectiva de los consumidores en los organismos estatales.



ENCUENTROS INTERNACIONALES

La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, en el ejercicio de las funciones que le asigna la Ley número 358-05 ha realizado participaciones con agencias homólogas internacionales y organismos de cooperación internacional dedicadas principalmente a la protección de los derechos del consumidor. La buena gestión de la licenciada Altagracia Paulino le ha valido magnos reconocimientos internacionales, entre los que se destacan:

- El Congreso del Estado Libre y Asociado de Puerto Rico en el año 2012
- La Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) a propósito de su participación durante la II Reunión del Grupo de Expertos Ad Hoc sobre Políticas de Competencia y Protección al Consumidor en Ginebra y Bélgica, representando a América Latina.



- La Comisión de Defensa al Consumidor del Congreso de Perú en el segundo aniversario de su Código del Consumidor, le distinguió por sus aportes a ese conclave entregándole una bandeja de plata peruana.

La trayectoria de participación de la entidad en foros internacionales continúa en ascenso constante, lo cual amerita la articulación y coordinación interna permanentemente respecto al quehacer cotidiano, según los compromisos adquiridos y la realidad socioeconómica del país, por lo que se espera que la ejecución de estas políticas públicas sea continuada por las administraciones futuras, ya que el posicionamiento y reconocimiento institucional a nivel internacional constituye un ejemplo de éxitos sin precedentes en tan corto tiempo.

FEDERAL TRADE COMMISSION (FTC)

Al poco tiempo de iniciar las operaciones de Pro Consumidor en 2008, la Federal Trade Commission (FTC) brindó cooperación técnica y fortaleció los lazos entre ambas entidades, mediante el intercambio de experiencias en cursos, talleres, entrenamientos, conferencias e investigación de casos transfronterizos. En el año 2011 la FTC de los Estados Unidos invitó a la Dirección Ejecutiva y

algunos de sus técnicos para participar en La Universidad del Consumidor, la cual tenía como fin conocer y compartir las legislaciones de protección al consumidor de Las Américas, conocer de cerca el funcionamiento de algunas de las instituciones de protección al consumidor, el quehacer cotidiano así como las historias de éxito y logros de cada una. En esta oportunidad, la Directora Ejecutiva se hizo acompañar de las técnicas Lissette Rivas y Alba de Moya.

Los resultados de esta importante experiencia rindieron frutos de inmediato, pues al regreso la licenciada Rivas inició el proceso de redacción de varias propuestas de resolución para el Consejo Directivo a fin de que estas fuesen adoptadas como políticas de protección al consumidor. Entre las mismas se encuentran:

1. Proyecto de Reglamento que regula la Publicidad Engañosa.
2. Resolución que regula los Productos Milagrosos.
3. Proyecto de Ley que regula las Tarjetas de Crédito.
4. Proyecto que regula las Rifas, Sorteos y Concursos.
5. Proyecto que regula las Notas de Crédito.

Como resultado de la vinculación e integración que sostiene la institución con la Comunidad Internacional de Organismos de Protección al Consumidor y con el apoyo de la Federal Trade Commission (FTC) de los Estados Unidos y representado por Deon Woods Bell, se impartió un taller titulado “Desafíos de la publicidad ante un consumidor sujeto de derechos”, donde participaron representantes



de agencias publicitarias, mercadeo y organizaciones de defensa de los consumidores con el objetivo de proponer una ley que rijan la colocación de la publicidad en el país.

Posteriormente, en junio del año 2012, Abogados de la Federal Trade Commission (FTC) (Pablo Zylberglait y Valerie Verduce) atendieron a la invitación que les hiciera la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor para la celebración del Taller de Capacitación denominado “Estrategias de protección al consumidor”, en la que se abordaron temas de Publicidad Engañosa, Acción Colectiva, entre otros. Esta actividad fue realizada en Santo Domingo, Barahona y Santiago con un total de 129 participantes.

CONFERENCIA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL COMERCIO Y DESARROLLO (UNCTAD)

En el año 2012, la Dirección Ejecutiva suscribió un Convenio de Alianza Estratégica con la Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y Desarrollo (UNCTAD), con el objetivo de ofrecer asistencia técnica para hacer más eficiente los procesos de protección a la población ante la venta de productos y medicamentos falsos, así como para evitar abusos en las cláusulas de contratos de adhesión.

En noviembre, se celebró en Lima, Perú, el II Foro Internacional sobre Protección al Consumidor, organizado por la UNCTAD y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la



Propiedad Intelectual (INDECOPI), donde la licenciada Altagracia Paulino fue reconocida por el Congreso de Perú, por sus aportes al Foro.

En mayo de 2013, Pro Consumidor fue el anfitrión del III Foro Internacional sobre Protección al Consumidor en Santo Domingo, con el auspicio de la UNCTAD y la Secretaría de Estado para Asuntos Económicos de Suiza a través del COMPAL. Este escenario abordó la revisión de las Directrices de las Naciones Unidas de Protección al Consumidor (DNUPC) y la inclusión de nuevos temas: Comercio Electrónico, Derechos de los Turistas, Servicios Financieros, entre otros. En el documento contentivo de la declaración del Foro, los asistentes reconocieron el excepcional liderazgo del Gobierno de la República Dominicana en esta iniciativa regional del Programa y la excelencia y compromiso demostrado por la institución en la organización del evento.

En este sentido, Pro Consumidor forma parte del Grupo de Expertos en Derecho y Política de Protección al Consumidor que presentó los nuevos temas a ser incluidos en las nuevas Directrices de Protección al Consumidor de las Naciones Unidas que será propuesta a la Asamblea General en Diciembre del 2015.

En ese año 2013, Pro Consumidor participó en la III Reunión del Grupo de Expertos de UNCTAD en Política y Derecho de Protección al Consumidor, celebrada en Ginebra, representando a América Latina, expuso sobre los servicios financieros como parte de los nuevos temas a ser incluidos en las Nuevas Directrices de las Naciones Unidas de Protección al Consumido.



FOROS IBEROAMERICANOS GUBERNAMENTALES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (FIAGC)

El Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) opera como un mecanismo de cooperación y diálogo informal multilateral especializado en el análisis y discusión de la política pública del consumidor. En el marco de cada reunión anual, los países miembros del FIAGC suscriben una Declaración, documento que incorpora los principales compromisos que habrán de guiar los trabajos del Foro durante el período anual correspondiente a cada Presidencia Pro-Témpore.

En este contexto, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor participó por vez primera en el V Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), celebrado en Buenos Aires, Argentina, los días 22 y 23 de septiembre de 2011, en el que se trataron temas trascendentales para el desarrollo de las instituciones, como los avances tecnológicos, turismo, la participación ciudadana y consumo seguro.

El VI (Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor FIAGC), se celebró en Santiago de Chile, el 15 y 16 de noviembre de 2012, bajo la organización del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

En noviembre de 2013, Pro Consumidor participó en el VII Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), en Guadalajara, México, en el cual asumió el Liderazgo el Grupo de Trabajo sobre la Revisión de las Directrices de las Naciones Unidas de Protección al Consumidor (DNUPC) y



apoyado por los países de Puerto Rico, Guatemala y Nicaragua en el proceso de consulta realizado a los países que conforman ese Foro.

En agosto de 2014, la Directora Ejecutiva conjuntamente con la licenciada Lissette Rivas Encargada de la División de Registro participó en el IV Foro Internacional de Protección al Consumidor y a la VIII Reunión del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), en la cual dio a conocer el Informe Final sobre los cuestionarios sometidos por la UNCTAD en relación a los temas: (i) Comercio electrónico, (ii) Servicios financieros, (iii) Implementación y (iv) Otros temas. Los temas citados se corresponden con los cuatro (4) Grupos de Trabajo creados por el Secretariado de la UNCTAD en enero del 2014, para recabar información de los países sobre la Consulta para la Posible Revisión de las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor en 2015.

Del 15 al 16 de Septiembre de este año 2015, se celebrará el V Foro Internacional del Consumidor en Cuzco, Perú y del 17 al 18 la reunión anual del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC).



INTERNATIONAL CONSUMER PROTECTION ENFORCEMENT NETWORK (ICPEN)

En el año 2011, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor inició el proceso de adhesión a la Red Internacional (ICPEN), la cual fue aceptada, inicialmente, como observador de conformidad con sus estatutos, continuando su proceso luego como socio y finalmente como miembro pleno. En esta primera etapa, la institución fue habilitada para el acceso a la plataforma de la Red, mediante el econsumer.gov, una herramienta que ofrece información para ayudar a los consumidores internacionales que hacen sus compras en línea, teniendo por objeto que las mismas sean realizadas con seguridad, además de disponer de mecanismos de solución de conflictos relacionados con dichas compras.

En octubre de 2012, la Subdirectora Técnica, licenciada Rita González y la Coordinadora de Observatorios de la Dirección Ejecutiva, Raysa Grullart participaron en la Conferencia y Taller de Buenas Prácticas del ICPEN, celebrada en Bélgica. En ese año la institución pasó a ser Socio de la Red a través de su participación en las actividades y proyectos que realizan los países miembros.

En 2013, la encargada de la División de Registro, licenciada Lissette Rivas, el subdirector de Cooperación Internacional y Calidad, ingeniero José del Carmen Valenzuela y el director de la División de



Atención al Usuario, Plinio Polanco, participaron en la Conferencia de Otoño y Taller de Mejores Prácticas del ICPEN en la ciudad de Panamá, bajo el lema Mejorando la Protección al Consumidor en una Economía Global, donde se abordaron temas importantes como el Proyecto de Juegos y Aplicaciones en Línea para Niños liderado por la Oficina de Comercio Justo (OFT por sus siglas en inglés) de Inglaterra. Esta actividad se desarrolla cada año como una de las herramientas de investigación que realiza la Red para identificar prácticas fraudulentas en el comercio electrónico y posteriormente desarrollar proyectos en conjunto para reducirlo en los más bajos niveles.

Para esta Conferencia Pro Consumidor se convirtió en miembro pleno de esa Red Internacional en la que participan más de 50 autoridades de protección al consumidor del mundo y organismos multilaterales como observadores. En ese evento, Suecia obtuvo la presidencia para el período 2014-2015 y las próximas conferencias se realizarían en Estocolmo.

En 2014, la Dirección Ejecutiva estuvo representada durante la Conferencia de Otoño y Workshop de Mejores Prácticas en Estocolmo-Suecia por la licenciada Lissette Rivas, en la cual fue realizada la primera Reunión de Alto Nivel de los Jefes de Agencias con



el propósito de mejorar entre otros aspectos, la integración de la Red con otros organismos multilaterales, la modificación del Memorándum de Entendimiento o Estatutos en lo que respecta a las condiciones y requisitos para obtener la Presidencia, la cooperación económica de los miembros y la mejora de los Planes, Proyectos y Herramientas de la Red.

Para febrero de 2015, la institución realizó un sondeo sobre las compras por Internet como parte de los insumos que serían utilizados para la Campaña Educativa durante el Mes de la Prevención contra el Fraude que realizan los miembros del ICPEN en marzo de cada año. En ese contexto, Lissette Rivas coordinó y asumió los preparativos del sondeo como de la campaña con la participación de varias instituciones amigas y del sector privado, como son: IN-DOTEL, Cámara TICS, ASODEC, DICAT y el Ministerio Público Especializado de Crímenes y Delitos de Alta Tecnología.

Durante la Conferencia y Workshop de Mejores Prácticas del ICPEN en abril 2015, celebrado en Are-Suecia, se escogió la nueva Presidencia para el período 2015-2016, resultando electa Inglaterra.

En el mes de junio 2015, Pro Consumidor a través de la licenciada Lissette Rivas, encargada de la División de Registro, ha logrado la aceptación y habilitación para acceder a la Base de Datos internacional del ICPEN, denominada SENTINEL, la cual es operada por Estados Unidos, en su calidad de secretaria de la Red, donde se podrán conocer los proveedores establecidos en territorio dominicano que han sido denunciados por los consumidores internacionales. La importancia de esta base de datos es invaluable, pues ofrece la posibilidad de solución de controversias transfronterizas entre consumidor y proveedor a través de las autoridades miembros de la Red según sus competencias legales, ya sea administrativa, civil o penal o ambas a la vez. La segunda razón es que permite a las autoridades la recolección e identificación de inteligencia sobre prácticas comerciales perjudiciales o ilegales, conductas emergentes adoptadas, así como la planificación de acciones legales conjuntas entre autoridades.



RECURSOS HUMANOS

Durante el período 2009-2015, a través del Departamento de Recursos Humanos y en coordinación con diferentes entidades, fueron impartidos 117 cursos, congresos, talleres y maestrías, nacionales e internacionales, contribuyendo al desarrollo y capacitación de los colaboradores de la Institución.

En cumplimiento a la profesionalización de los recursos humanos fueron incorporados 26 servidores al Sistema de Carrera Administrativa, de los cuales tres ingresaron a través de la modalidad de concursos externos. En el año 2010 entró en vigencia el programa Empleado Feliz, los empleados obtener préstamos en el cual la institución es garante solidario.

En 2012 se implementó la herramienta para seleccionar el Empleado del Mes como forma de reconocer el esfuerzo y la labor realizada por los colaboradores, en procura de cumplir con la misión institucional, donde han resultado seleccionados 25 servidores. Y a la fecha han sido escogidos como Empleados del Año, por sus aportes a la institución.



RECONOCIMIENTOS

En el período 2009-2015 han sido reconocidos por el Ministerio de Administración Pública 40 servidores de Carrera Administrativa de las diferentes áreas de la institución, por sus altas calificaciones en la evaluación del desempeño; de igual manera 4 servidores han recibido el galardón Medalla al Mérito, por servir más de 25 años al Estado dominicano, y el departamento de Recursos Humanos ha recibido reconocimiento por su constancia en realizar el proceso de Evaluación del Desempeño año tras año y contribuir con la mejora de los servicios públicos a los ciudadanos; también por el Registro de Organización de Servidores Públicos en proceso de formación a cargo de un comité gestor.

En el año 2013 requerimos el acompañamiento de una Analista del MAP, para impartir talleres de capacitación a los supervisores y personal de la institución sobre el nuevo Sistema de Evaluación del Desempeño. En la actualidad nos encontramos dentro de las primeras instituciones que han sido tomadas como modelo para la ejecución de esta herramienta.

Cumpliendo con el Decreto No.375-1 2013, relativo al plan de alfabetización Quisqueya Aprende Contigo, se realizó un acto de socialización para ser ente multiplicador en la búsqueda de personas analfabetas.

En 2014, con el propósito de informar a los empleados sobre el nuevo Sistema de Atención de Emergencias y Seguridad 911 de protección al ciudadano, se realizó la socialización con las diferentes áreas, donde se explicó la nueva cultura de protección que desde el gobierno central se puso en marcha.

JORNADAS DE SALUD Y ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN

Se han realizado diferentes jornadas de salud, con toma de muestras para analíticas de hemoglobina, triglicéridos y glicemia, así como suministros de dosis de toxoide tetánico, jornadas de chequeos visuales y una de vacunación. También se han impartido charlas preventivas del cáncer de mama, cérvico uterino, y la importancia de la lactancia materna.

En el año 2011 se efectuó un campamento de verano en el parque Zoológico Nacional con los hijos de empleados, con el interés de facilitar a los padres el cuidado y compromiso durante las vacaciones y a la vez motivar a los niños a cuidar la naturaleza.

Con la finalidad de mantener un equipo de trabajo motivado se realizaron dos actividades de integración que fueron un viaje ecológico



al Monumento Natural Salto de Jima, en la provincia Monseñor Nouel, y otro al Parque Nacional Humedales del Ozama, en La Victoria, donde se reforestó un área del parque, como aporte de Pro Consumidor a la conservación de la belleza natural de dicho parque, donde el personal tuvo la oportunidad de hacer un recorrido en bote por la laguna Manatí y participar en dinámicas como carrera de saco, juego de pañuelo, aros, etc.

NUEVAS NORMAS

Con el propósito de dar a conocer y establecer los principios y normas que deben guiar la actuación de los servidores públicos del Instituto, la Comisión de Ética de Pro Consumidor elaboró el *Código de Ética Institucional* y el *Libro de Conflictos y Dilemas Éticos*. Los cuales establecen las reglas de comportamiento que debe asumir el personal.



