



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

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

Informe de Gestión

Enero - Diciembre

2018



Índice

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	ACTUACIONES INSTITUCIONALES. AÑO 2018.....	3
2.1.	Inspección	3
2.2.	Promoción de Buenas Prácticas Comerciales	5
2.3.	Participación en comités técnicos	6
2.4.	Reclamaciones y Denuncias.....	7
2.5.	Conciliación	9
2.6.	Retorno Económico.....	10
2.7.	Monitoreo de Precios	11
3.	INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR	12
3.1.	Educación y Orientación al consumidor	12
3.2.	Campañas Informativas.....	13
3.3.	Presencia en Redes Sociales.....	15
3.4.	Alertas	15
4.	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	16
4.1.	Implementación de mejoras tecnológicas	16
5.	ACTUACIONES JURÍDICAS	17
5.1.	Resoluciones administrativas.....	17
5.2.	Acciones de Registro.	18
5.3.	Sanciones.	18
5.4.	Convenios.....	19



1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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



2. ACTUACIONES INSTITUCIONALES. AÑO 2018

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

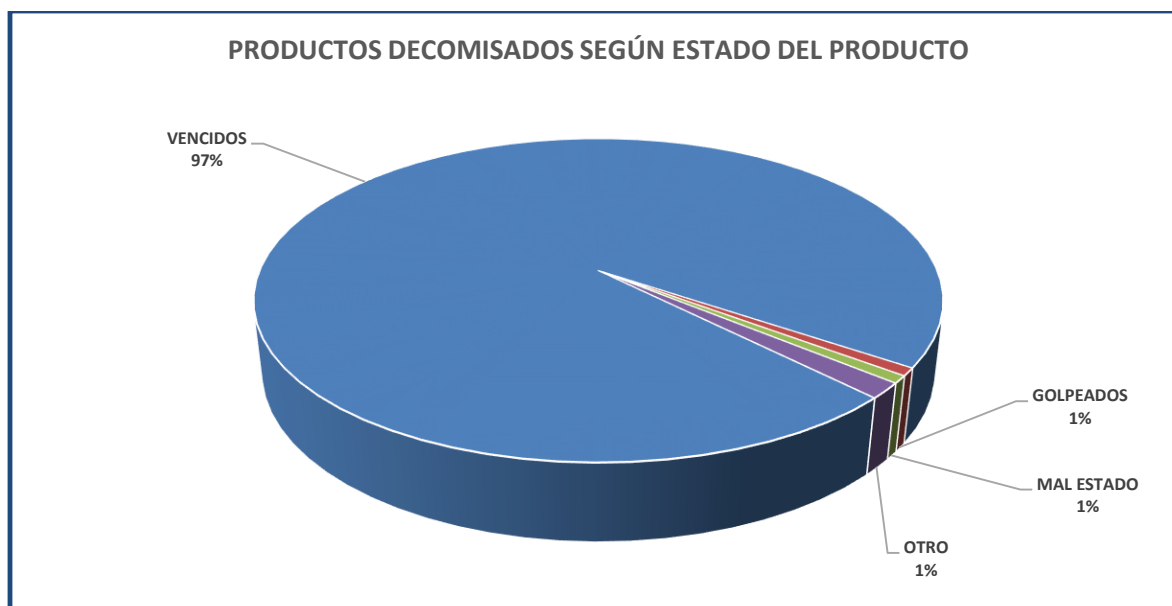
2.1. Inspección

Según establece la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en los artículos 24 y 28, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor desarrollará los servicios de inspección y vigilancia de las entidades públicas y privadas, será responsable además de tomar las medidas de lugar para garantizar los derechos del consumidor en caso de inexactitud de pesos y medidas, deficiencias de calidad y normas técnicas, de los productos y servicios que se ofertan en el mercado, en coordinación con el INDOCAL. En virtud de esto, durante el periodo indicado, se realizaron un total de 2,855 inspecciones.

	ENERO – DICIEMBRE 2018
Inspecciones realizadas	2,855

Durante las visitas se inspeccionan las condiciones en cuanto a calidad de los productos que se comercializan en el mercado, higiene e inocuidad de establecimientos que comercializan alimentos preparados, etiquetado de productos lácteos, calidad del agua y del hielo, venta de leche a granel, inspecciones de estaciones de combustibles líquidos, verificación de la publicidad, cobro adicional según el medio de pago (% al pagar con tarjeta de crédito), posesión o no del libro de reclamaciones, higiene e inocuidad de mataderos, precios diferentes al estampado, monitoreo de la calidad de los juguetes que se comercializan en nuestro país. Dicho esto, en este periodo, se decomisaron **123,769 productos**, por incumplimiento a las normas de calidad establecidas para la venta al público.

Porcentualmente, se ven representados de la siguiente manera:



Fuente: Departamento de Inspección y Vigilancia

Productos incinerados

El decomiso de productos culmina con el proceso de incineración y destrucción de dichos productos decomisados. Durante el periodo comprendido a este informe, se incineraron **88,914 productos**.

Verificación de pesos y medidas

Las estaciones de expendio de combustibles para automóviles y GLP ha sido también objeto de inspección. Durante el periodo comprendido a este informe, se inspeccionaron 149 estaciones de venta de gasolina y/o GLP, tanto en la capital como en el interior, verificándose un total de 2,420 dispensadores o mangueras dispensadoras, produciéndose el cierre de 89 dispensadores.



Fuente: Departamento de Inspección y Vigilancia

2.2. Promoción de Buenas Prácticas Comerciales

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

En ese sentido, durante este periodo de tiempo se han visitado mil cuatrocientos noventa y nueve (1,499) establecimientos.

ENERO – DICIEMBRE 2018	
Establecimientos visitados	1,499



2.3. Participación en comités técnicos

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

No.	COMITÉ TÉCNICO
1.	Accesibilidad al medio físico – Criterios y requisitos general para un diseño universal.
2.	Agua para Uso Doméstico (Agua Potable).
3.	Alimentos para animales. Muestreo.
4.	Alimentos para animales. Determinación fibra cruda.
5.	Barras de acero corrugadas y lisas para el refuerzo de Hormigón. Especificaciones.
6.	Bebidas no Alcohólicas - Refrescos Especificaciones.
7.	Buenas prácticas de producción de miel.
8.	Buenas prácticas apícolas para la producción de miel.
9.	Carnes y productos cárnicos. Transporte de las carnes frescas.
10.	Carnes y productos cárnicos. Transporte de animales de matanzas.
11.	Cereales para el desayuno listos para servir.
12.	Cervezas. Especificaciones.
13.	Cemento Hidráulico. Cemento Portland. Definiciones y tipos.
14.	Cervezas-Especificaciones.
15.	Código de Prácticas para reducir al mínimo y contener la resistencia a los antimicrobianos.
16.	Código de prácticas para la prevención y reducción de la contaminación por arsénico en el arroz.
17.	Código eléctrico nacional y normas de diseño y construcción de redes de distribución de MT Y BT.
18.	Combustible Líquido.
19.	Comité de Medidas Sanitaria y Fitosanitarias.
20.	Comité de imparcialidad.
21.	Comité Nacional para la Aplicación del Acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio (CNOTC).
22.	Comité Nacional para la Aplicación de las medidas sanitarias y fitosanitarias (CNMSF)
23.	Comisión Lactancia Materna.
24.	Contenido Neto de productos pre envasados.
25.	Directrices sobre etiquetado nutricional.
26.	Etiquetado General de Alimentos.
27.	Guía para el otorgamiento del signo distintivo “Hecho en R.D.”
28.	Higiene de las carnes. Norma para el etiquetado de embutidos.
29.	Instrumento de pesaje de funcionamiento no automático. Requisito metroológicos y técnicos. Pruebas.
30.	Lámparas LED. Etiquetado y Especificaciones.
31.	Leche y productos lácteos. Mantequilla.
32.	Leche en Polvo. Especificaciones.
33.	Límites Máximo de Residuos de Plaguicidas Permitida para el Cultivo y Manejo del Coco.
34.	Nutrición y alimento elaborados a base de cereales y/o dietéticos, alimentos elaborados a base de cereales para lactantes y niños pequeños. Requisitos y especificaciones.
35.	Manteca de Cacao. Especificaciones.
36.	Mantequilla. Requisitos.
37.	Mantequilla. Definiciones y Especificaciones.
38.	Método de ensayo. Obtención y ensayo de núcleos extraído de hormigón
39.	Miel - Preparación de Almidón para la determinación de la actividad diastática de la miel.
40.	Miel. Determinación del contenido de sacarosa. Método Práctico.
41.	Miel. Determinación de acidez.
42.	Miembro del Comité Nacional del Codex Alimentarius (CONCA)
43.	Nordom código de prácticas para la prevención y reducción de la contaminación por arsénico en el arroz.



44.	Norma general para los contaminantes y las toxinas presentes en los alimentos y piensos.
45.	Norma Guía para el otorgamiento del signo distintivo "Hecho en República Dominicana".
46.	Nutrición y alimentos elaborados a base de cereales y/o dietéticos, alimentos elaborados a base de cereales para lactantes y niños pequeños. Requisitos y especificaciones.
47.	Operaciones de congresos, ferias y convenciones – Requisitos de servicio.
48.	Pan. Requisitos Generales.
49.	Pescados y mariscos. Pescado fresco. Especificaciones.
50.	Prácticas de higiene para la elaboración de quesos no curados ni madurados y queso blandos
51.	Principios y Directrices para el intercambio de Información en Situaciones de Emergencia Relacionadas con la Inocuidad de los Alimentos.
52.	Principios para la Rastreabilidad/Rastreo de Productos como herramienta en el contexto de la Inspección de alimentos.
53.	Productos elaborados a partir de frutas y vegetales derivados del tomate cáctchup o Kétchup.
54.	Productos elaborados a base de Grasa de la Leche. Definiciones y Especificaciones
55.	Queso en salmuera. Requisitos.
56.	Queso Fundido / Procesado.
57.	Queso Fundido y los preparados de queso fundidos.
58.	Recipientes de acero para GLP vehicular.
59.	Recomendaciones de higiene para alimentos de baja acidez y alimentos de baja acidez acidificados envasados.
60.	Refresco – Especificaciones.
61.	Requisitos de accesibilidad para la rotulación.
62.	Reunión Ordinaria del Comité Nacional del Codex Alimentarius (CONCA).
63.	Servicios turísticos. Alojamiento turístico. Terminología y definiciones.
64.	Servilletas. Especificaciones.
65.	Sistema Globalmente Armonizado Parte 2 Etiquetado productos Químicos.
66.	Señalización para tránsito en el espacio público.
67.	Sistema mutuamente armonizado — Parte I. Definición y Clasificación de los productos químicos).
68.	Sistema Globalmente Armonizado parte 2 Etiquetado Productos Químicos.
69.	Tinacos y Cisternas Prefabricadas - Especificaciones y Método de ensayo.
70.	Vinos. Especificaciones.

2.4. Reclamaciones y Denuncias

Pro Consumidor es la entidad competente para conocer las reclamaciones y denuncias por infracción a la Ley 358-05. En este sentido durante el periodo comprendido a este informe, se han realizado 29,396 operaciones correspondientes a reclamaciones, denuncias, quejas y orientaciones al consumidor. Las mismas están distribuidas en forma siguiente:

RECLAMACIONES Y DENUNCIAS	
ENERO - DICIEMBRE 2018	
RECLAMACIONES	6,107
DENUNCIAS	2,963
QUEJAS	100
ORIENTACIONES	20,226
TOTALES	29,396

Fuente: Departamento de Reclamaciones y Coordinación Territorial

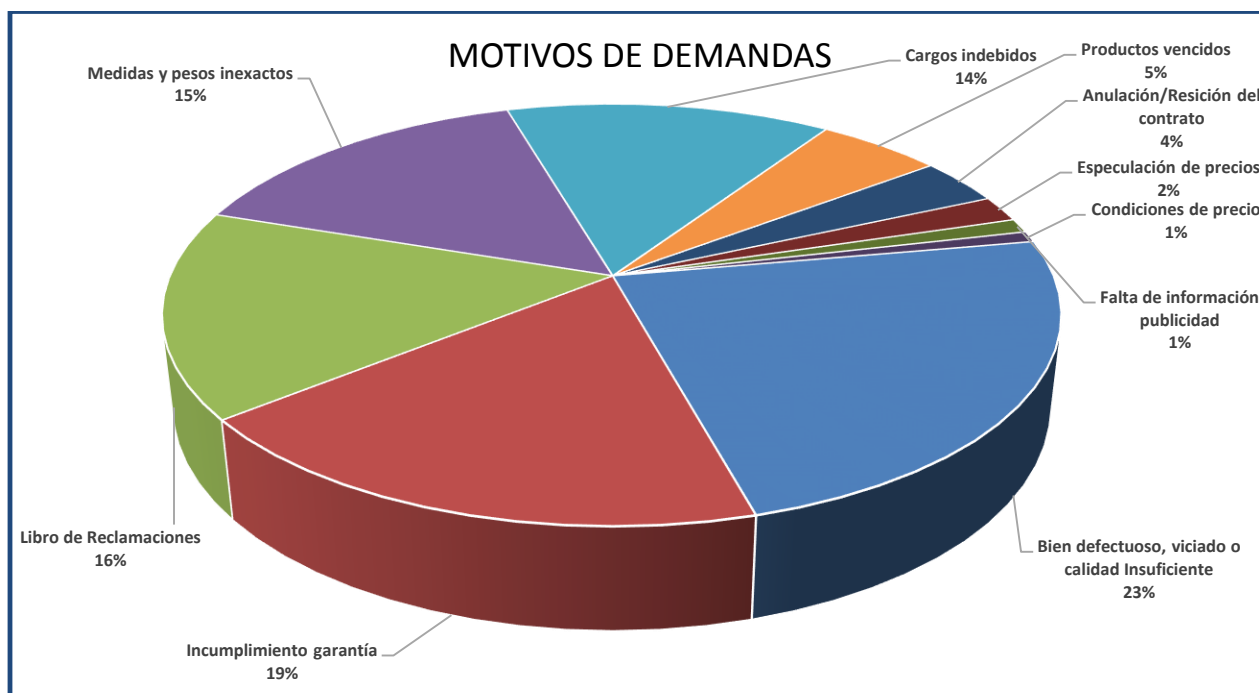


Porcentualmente, estos datos se comportan de la siguiente manera:



Fuente: Departamento de Reclamaciones y Coordinación Territorial

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



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



2.5. Conciliación

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

En el cumplimiento de este mandato se procura la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. En ese sentido, durante el periodo de tiempo indicado, se conocieron 4,219 casos, logrando acuerdos satisfactorios en 2,689 de ellos.

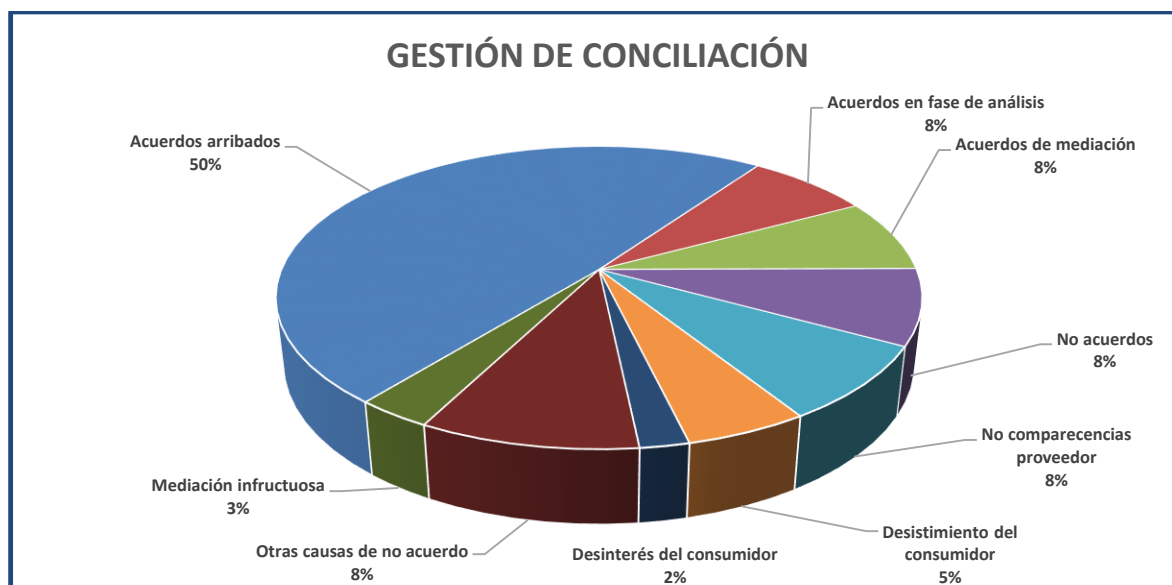
En la siguiente tabla se muestra con más detalle el resultado de la gestión de conciliación.

GESTIÓN DE CONCILIACIÓN	
	ENERO -DICIEMBRE 2018
Acuerdos arribados	2,079
Acuerdos en fase de análisis	254
Acuerdos de mediación	356
No acuerdos	358
No compareencias proveedor	339
Desistimiento del consumidor	242
Desinterés del consumidor	86
Otras causas (no localización del proveedor, entre otros)	341
Mediación infructuosa	164
Total casos procesados	4,219

Fuente: Departamento de Conciliación y Coordinación Territorial



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



Fuente: Departamento de Conciliación y Coordinación Territorial

2.6. Retorno Económico

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

RETORNO ECONÓMICO AL CONSUMIDOR 2018
ENERO - DICIEMBRE 2018
RD\$204,736,285.76

Fuente: Departamento de Conciliación y Coordinación Territorial



2.7. Monitoreo de Precios

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

Diariamente se realiza monitoreo de precio de productos en diferentes establecimientos comerciales. Durante el periodo correspondido a este informe, se han realizado 221 monitoreos de precios a cada una de las cadenas de supermercados grandes de Santo Domingo. La frecuencia de visitas actual es diaria a un supermercado de cada cadena, obteniendo como resultado un informe de precios de doscientos cuarenta y cinco (245) productos de diferentes marcas y presentaciones, clasificados de acuerdo a sus tipos, de los cuales 71 corresponden a diferentes marcas de leches y 174 productos que componen la canasta básica familiar.

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

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

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

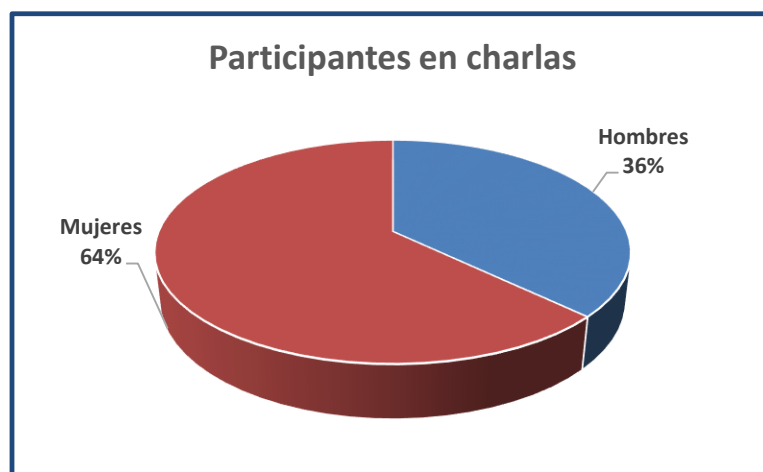
3. INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

3.1. Educación y Orientación al consumidor

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

		Participantes Hombres	Participantes Mujeres	TOTAL
Charlas impartidas 2018	834	11,624	20,870	32,494

Además de las charlas se ha realizado volanteo informativo y se han distribuido, durante el transcurso del año 2018, se ha distribuido un total de **445,745** unidades de material educativo.



Fuente: Departamento de Educación al Consumidor y Coordinación Territorial



3.2. Campañas Informativas

Durante el periodo comprendido a este informe, se han realizado siete (8) campañas informativas para orientar sobre la importancia de exigir sus derechos. Estas campañas han sido las siguientes:

- **“Campaña No juegues con la Seguridad de tus Hijos”** inicio el 22 de diciembre del año 2017 y en el Distrito Nacional y resto del país el 05 de enero 2018, visitando los establecimientos comerciales de venta de juguetes. Se alertó a los padres a elegir juguetes adecuados para la edad de sus niños, tener cuidado con piezas pequeñas que puedan ser ingeridas o inhaladas y a denunciar cualquier irregularidad ante nuestra institución. Logramos impactar más de 30,000 consumidores.
- **“Campaña de Educación Celebración Virgen de la Altagracia”** inicio el 11 de enero del año en curso con la visita a la provincia de Higüey, finalizando el Lunes 15 de enero 2018, donde se promovió, los beneficios de la planificación en las compras, se alertó a los consumidores a elegir comercios formales, tener cuidado con los alimentos y bebidas a ser ingeridos y a denunciar cualquier irregularidad ante nuestra institución. Logramos impactar más de 40,000 consumidores.
- **“Campaña Déjate Flechar por tus Derechos”** con motivo a la celebración de San Valentín en la Plaza Comercial Galería 360, nuestra Directora Ejecutiva presento el plan de acción de la campaña compuesto por inspecciones en comercios, verificación de publicidad y de Buenas Prácticas. Logramos impactar más de 30,000 consumidores a nivel nacional.
- **“Campaña De Viaje con tus Derechos”** Se dio inicio el 23 de marzo nuestra campaña de Semana Santa 2018 “De Viaje con tus Derechos”, llevando orientaciones en el Distrito Nacional y resto del país, visitando paradas de autobuses del Distrito Nacional. Logramos impactar más de 50,000 consumidores, lo que nos permitió informar y orientar a los consumidores de tal manera que puedan ejercer sus derechos cuando sean vulnerados.









- **“Campaña de Orientación Madres”** Estuvimos con presencia de nuestros orientadores en las siguientes plazas comerciales (Multicentro Churchill, Ágora Mall, Galería 360, Plaza Comercial Sambil, Megacentro, Jumbo Luperón, Multicentro Luperón, Downtown Center, Plaza Lama 27 de febrero y Plaza Lama Ave. Duarte) y finalizamos las orientaciones el sábado 26 de mayo, promoviendo los beneficios de la planificación en las compras, identificar las ofertas y comparar los costos ofertados con otros proveedores. Logramos impactar más de 80,000 consumidores a nivel nacional, lo que nos permitió informar y orientar a los consumidores de tal manera que puedan ejercer sus derechos cuando sean vulnerados.
- **Campaña “Papá también tiene derechos”** brindamos consejos de compra en todos nuestros Stands informativos colocados en diferentes plazas comerciales del gran Santo Domingo los días 25, 26 y 27 de Julio, logrando impactar más de treinta y cuatro mil (34,000) consumidores.
- **Campaña “Regreso a Clases”** Llevamos a cabo la campaña educativa y de orientación por motivo del regreso a clases, en donde brindamos consejos de compra durante todas nuestras Jornadas Educativas donde utilizamos Stands informativos colocados en las zonas que impactamos del gran Santo Domingo.
- **Campaña “Cómpralo, pero con respaldo”** Consistió en un plan de acciones compuesto por inspecciones en comercios, verificación de publicidad y de Buenas Prácticas, además de acompañamiento a los consumidores y otras operaciones tendentes a reforzar la protección de los consumidores de bienes y servicios en estas festividades de Viernes Negro. Logramos impactar más de 50,000 consumidores a nivel nacional, lo que nos permitió informar y orientar a los consumidores de tal manera que puedan ejercer sus derechos cuando sean vulnerados.



3.3. Presencia en Redes Sociales.

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

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

						
	Twitter	Facebook	Google +	Instagram	Linkedin	Youtube
Seguidores Año 2018	190,600	28,519	1,085	39,610	615	192

3.4. Alertas.

Pro Consumidor, cumpliendo su rol de Autoridad Nacional de Vigilancia del Mercado, según lo establece la Ley No. 166-12, pone a disposición de los consumidores y usuarios información relevante, con el propósito de advertir a la población sobre las irregularidades que presentan los productos comercializados a nivel nacional e internacional que pueda generar un riesgo grave para la salud y seguridad de los consumidores o usuarios. Durante el año 2018, se han emitido las siguientes alertas:

PRODUCTO	MOTIVO DE RIESGO
Tocinetas Gwaltney	Posible riesgo de enfermedad para el consumidor a causa de bacteria mortal.
Neumáticos Cooper	Riesgo comprometido para el consumidor por defecto en caucho del neumático.
Harley Davidson	Riesgo de accidente por desperfecto en sistema de frenado.
Cafetera KitchenAid	Riesgo de quemadura por desperfecto de fijación del mango de la cafetera.
Platos Playtex	Posible riesgo de asfixia por desperfecto en gráficos impresos en el plástico de empaque.
Parrillas Saber	Riesgo de quemadura para el usuario por regulador de gas mal funcionando.
Cerveza Stella Artois	Riesgo comprometido para el consumidor por riesgo de contener partículas de vidrio dentro del envase.
Protector Solar Perfect Block Kids	Posible riesgo de irritación de piel para el consumidor.
Bicicletas Orbea	Riesgo comprometido para el consumidor por desperfecto en la horquilla delantera.
Kellogg Honey Smacks	Riesgo inminente para el consumidor por posible presencia de salmonella en las mismas.
Galletas Ritz Cracker	Riesgo inminente para el consumidor por posible presencia de salmonella en las mismas.
Productos Goldfish	Riesgo inminente para el consumidor por posible presencia de salmonella en las mismas.



Vehículos Subaru Forester e Impreza	Seguridad comprometida por el usuario por desperfecto en la bolsa de aire
Lampara de techo “Calypso” de Ikea	Seguridad comprometida para el consumidor por desperfecto en el agarre de la pantalla de la misma
Vehículos Honda y Acura	Seguridad comprometida por el usuario por desperfecto en la bolsa de aire
Mesa de Comedor “Glivarp”	Riesgo comprometido para el consumidor por riesgo de caída de la mesa debido a pata defectuosa.

Fuente: Departamento de Estudios e Inteligencia de Mercado

4. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

4.1. Implementación de mejoras tecnológicas

Como resultado de las acciones a raíz del convenio firmado con CONADIS, el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, con mira a la inclusividad en el ámbito digital, agregó un **adaptador de características** en su portal web, con el objetivo de permitirle a los consumidores anteriormente excluidos o personas con discapacidad, personalizar su experiencia en el proceso de navegación de nuestra página. Dicho adaptador se encuentra ubicado en la parte central izquierda del portal y fue configurado de modo que siempre se encuentre centralizado sin importar en qué posición de la página te encuentres. El adaptador posee un símbolo de persona discapacitada para la identificación de los usuarios y permite alterar características de la página tales como:

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



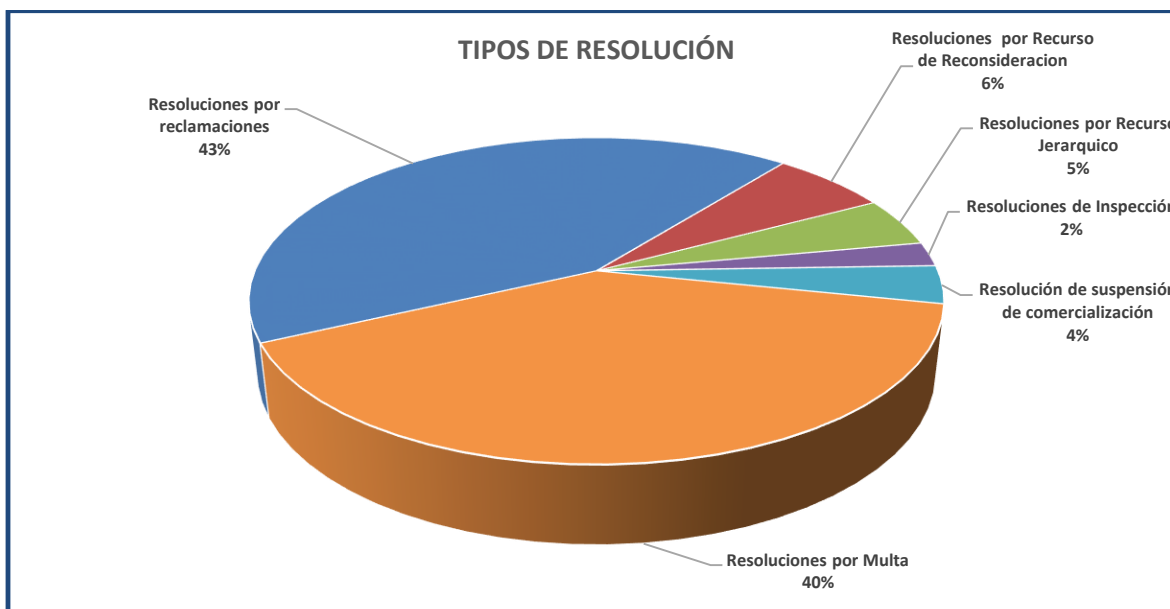
5. ACTUACIONES JURÍDICAS

5.1. Resoluciones administrativas.

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

TIPOS DE RESOLUCIÓN	ENERO – DICIEMBRE 2018
Resoluciones Administrativas de orden Interno.	3
Resoluciones por Reclamaciones	535
Resoluciones por Recurso de Reconsideración	88
Resoluciones por Recurso Jerárquico	61
Resoluciones por Contrato de Adhesión	11
Resoluciones de Inspección	30
Resolución de Suspensión de Comercialización	47
Resolución de Reapertura de Establecimiento	29
Resoluciones por Multa	499
Resoluciones por Publicidad Engañosa	30

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



Fuente: Departamento Jurídico



5.2. Acciones de Registro.

Para asegurar la protección de los derechos de los consumidores se han establecido diversos mecanismos, entre ellos, el registro de los contratos de adhesión, siguiendo el mandato de la Ley No. 358-05 y lo contemplado en la Resolución No. 01-2009 del Consejo Directivo de Pro Consumidor, que dispone el inicio del proceso de registro de los contratos de adhesión. En tal sentido durante el año 2018, se han recibido 463 contratos para iniciar el proceso de revisión y su posterior registro.

Contratos de adhesión recibidos												
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
17	39	35	34	43	31	55	39	32	54	54	30	463

Otro mecanismo de registro es el correspondiente a las rifas y concursos, que según la Resolución 09-2011 se ordena el registro de las prácticas comerciales denominadas concursos, rifas y sorteos de bienes y servicios realizados en el territorio nacional. Durante el periodo referido, se han recibido 623 bases de rifas y concursos para ser registrados.

Rifas y Concursos recibidos												
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
37	46	47	56	69	93	54	44	38	68	41	30	623

5.3. Sanciones.

La Ley No. 358-05 establece que las infracciones en materia de consumo serán objeto de las sanciones correspondientes, previa instrucción del expediente sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir (Art. 104). La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor tendrá dentro de sus funciones velar por el cumplimiento de estas disposiciones y tomará las medidas de lugar para sancionar las violaciones. En el periodo correspondiente a este informe, se ha sancionado por un monto de **10,910 salarios mínimos**.



5.4. Convenios

Pro Consumidor - CONADIS

El 15 de enero del 2018, el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor) y el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) firmaron un acuerdo interinstitucional, a través del cual se comprometen a impulsar en conjunto la inclusión, accesibilidad y una cultura de protección de seguridad de consumo de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con el resto de la población en República Dominicana

Pro Consumidor - CESTUR

El presente convenio de fecha 12 de noviembre del 2018, tiene por objeto tratar temas de protección en cuanto a la debida información comercial de los productos y servicios que se comercializan, las especificaciones de seguridad establecidas en las normas oficiales, claridad en los precios, cumplimiento de reservas de paquetes turísticos y ofertas complementarias, amenidades, publicidad, otros aspectos que dispone la Ley 358-05 que deben ser aplicados ante la defensa de estos ciudadanos que visitan el país.