



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

Octubre - Diciembre

2018



Índice

1. INTRODUCCIÓN	2
2. ACTUACIONES INSTITUCIONALES. ENERO – OCTUBRE 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. Materiales educativos.....	¡Error! Marcador no definido.
3.3. Campañas Informativas.....	13
3.4. Presencia en Redes Sociales.....	13
3.5. Alertas	14
4. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
4.1. Implementación de mejoras tecnológicas	¡Error! Marcador no definido.
5. ACTUACIONES JURÍDICAS	14
5.1. Resoluciones administrativas.....	14
5.2. Acciones de Registro.	15
5.3. Sanciones.	15
5.4. Convenios.....	¡Error! Marcador no definido.



1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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



2. ACTUACIONES INSTITUCIONALES. OCTUBRE - DICIEMBRE 2018

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

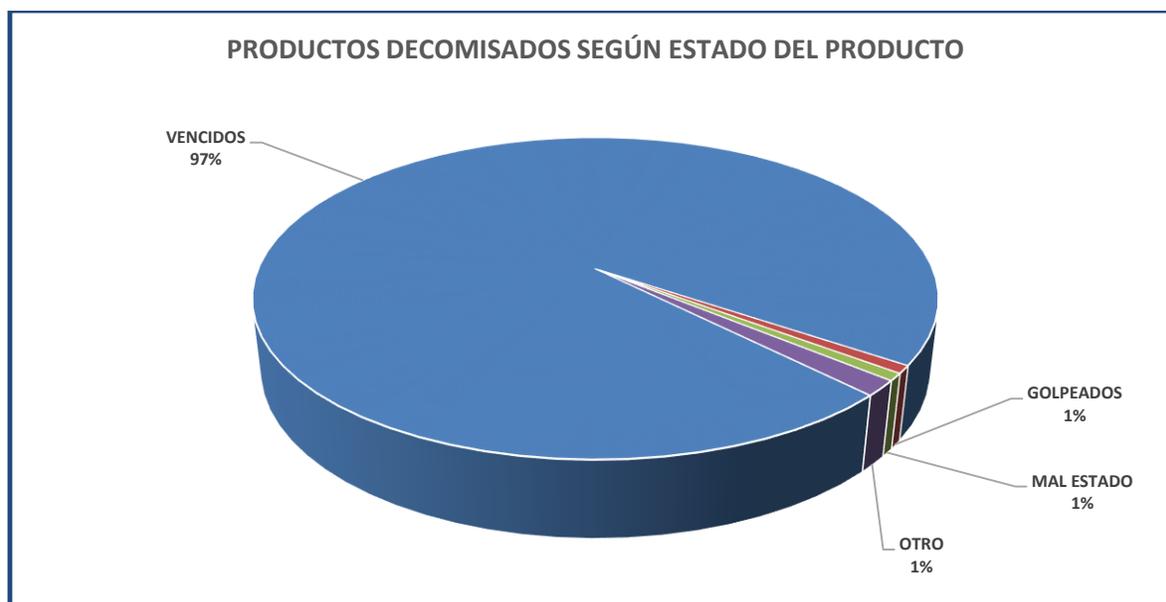
2.1. Inspección

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 409 inspecciones.

	OCTUBRE - DICIEMBRE 2018
Inspecciones realizadas	409

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 **1,366 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 **1,190 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 45 estaciones de venta de gasolina y/o GLP, tanto en la capital como en el interior, verificándose un total de 651 dispensadores o mangueras dispensadoras, produciéndose el cierre de 33 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 417 establecimientos.

	OCTUBRE - DICIEMBRE 2018
Establecimientos visitados	417



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 Nacional para la Aplicación del Acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio (CNOTC).
21.	Comité Nacional para la Aplicación de las medidas sanitarias y fitosanitarias (CNMSF)
22.	Comisión Lactancia Materna.
23.	Contenido Neto de productos pre envasados.
24.	Directrices sobre etiquetado nutricional.
25.	Etiquetado General de Alimentos.
26.	Guía para el otorgamiento del signo distintivo “Hecho en R.D.”
27.	Higiene de las carnes. Norma para el etiquetado de embutidos.
28.	Instrumento de pesaje de funcionamiento no automático. Requisito metroológicos y técnicos. Pruebas.
29.	Lámparas LED. Etiquetado y Especificaciones.
30.	Leche y productos lácteos. Mantequilla.
31.	Leche en Polvo. Especificaciones.
32.	Limites Máximo de Residuos de Plaguicidas Permitida para el Cultivo y Manejo del Coco.
33.	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.
34.	Manteca de Cacao. Especificaciones.
35.	Mantequilla. Requisitos.
36.	Mantequilla. Definiciones y Especificaciones.
37.	Método de ensayo. Obtención y ensayo de núcleos extraído de hormigón
38.	Miel - Preparación de Almidón para la determinación de la actividad diastática de la miel.
39.	Miel. Determinación del contenido de sacarosa. Método Práctico.
40.	Miel. Determinación de acidez.
41.	Miembro del Comité Nacional del Codex Alimentarius (CONCA)
42.	Nordom código de prácticas para la prevención y reducción de la contaminación por arsénico en el arroz.
43.	Norma general para los contaminantes y las toxinas presentes en los alimentos y piensos.



44.	Norma Guía para el otorgamiento del signo distintivo "Hecho en República Dominicana".
45.	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.
46.	Operaciones de congresos, ferias y convenciones – Requisitos de servicio.
47.	Pan. Requisitos Generales.
48.	Pescados y mariscos. Pescado fresco. Especificaciones.
49.	Prácticas de higiene para la elaboración de quesos no curados ni madurados y queso blandos
50.	Principios y Directrices para el intercambio de Información en Situaciones de Emergencia Relacionadas con la Inocuidad de los Alimentos.
51.	Principios para la Rastreabilidad/Rastreo de Productos como herramienta en el contexto de la Inspección de alimentos.
52.	Productos elaborados a partir de frutas y vegetales derivados del tomate cáctchup o Kétchup.
53.	Productos elaborados a base de Grasa de la Leche. Definiciones y Especificaciones
54.	Queso en salmuera. Requisitos.
55.	Queso Fundido / Procesado.
56.	Sistema mutuamente armonizado — Parte I. Definición y Clasificación de los productos químicos).
57.	Sistema Globalmente Armonizado parte 2 Etiquetado Productos Químicos.
58.	Tinacos y Cisternas Prefabricadas - Especificaciones y Método de ensayo.
59.	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 6,269 operaciones correspondientes a reclamaciones, denuncias, quejas y orientaciones al consumidor. Las mismas están distribuidas en forma siguiente:

RECLAMACIONES Y DENUNCIAS	
OCTUBRE - DICIEMBRE 2018	
RECLAMACIONES	1,575
DENUNCIAS	601
QUEJAS	46
ORIENTACIONES	4,047
TOTALES	6,269

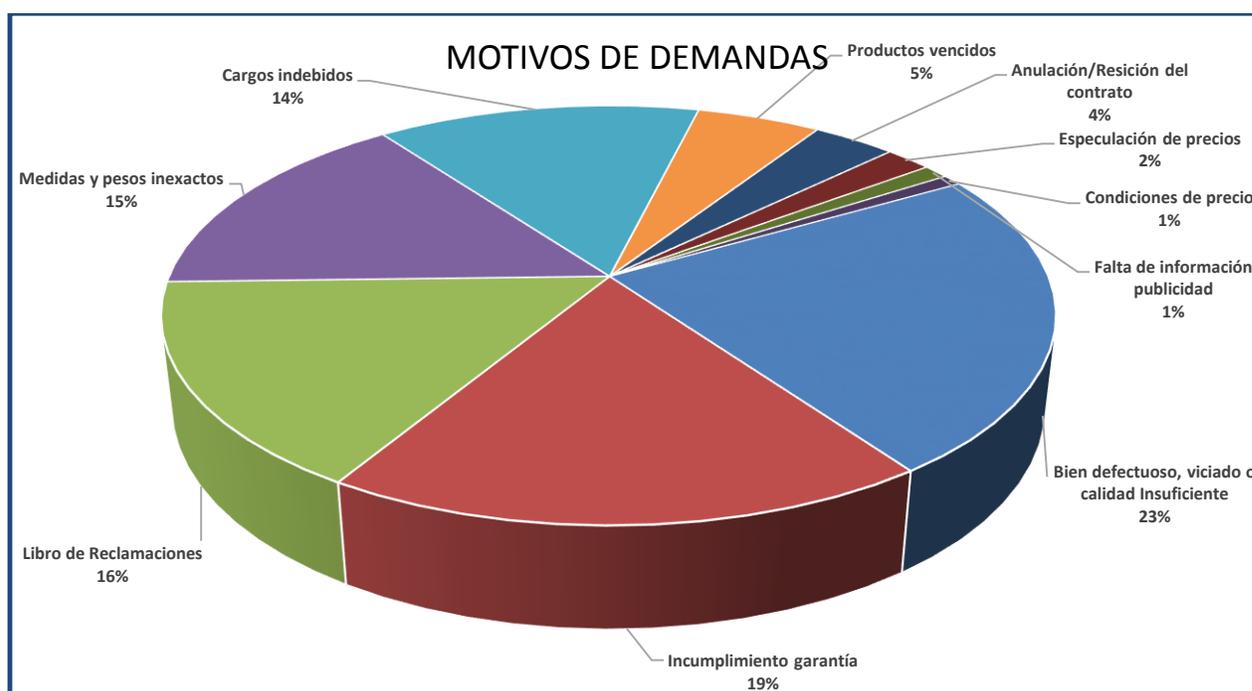
Fuente: Departamento de Reclamaciones y Coordinación Territorial

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 961 casos, logrando acuerdos satisfactorios en 602 de ellos.

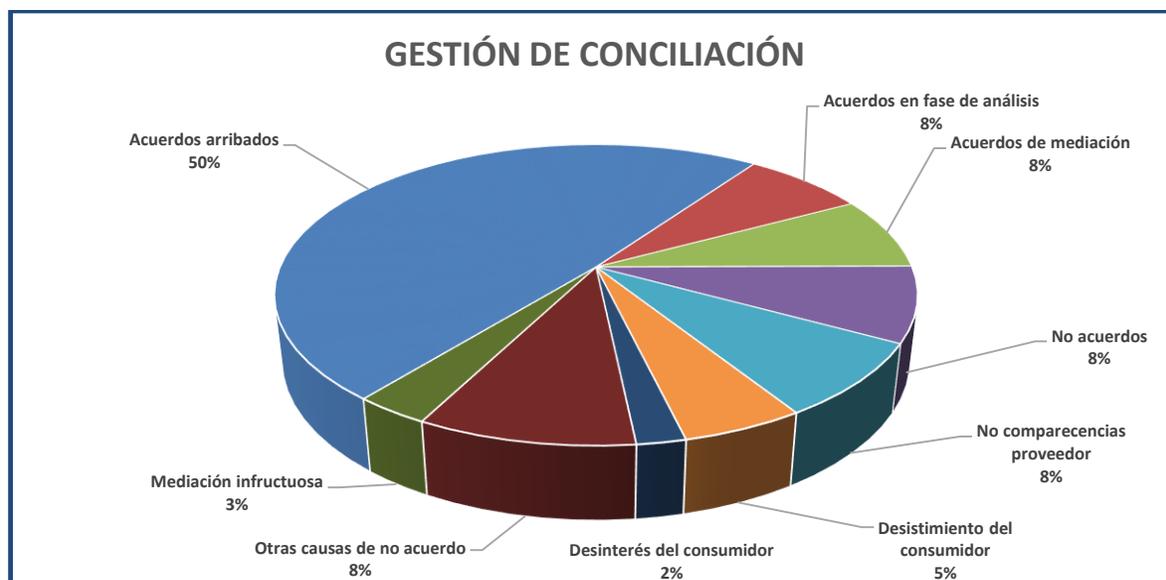
En la siguiente tabla se muestra con más detalle el resultado de la gestión de conciliación.

GESTIÓN DE CONCILIACIÓN	
	OCTUBRE - DICIEMBRE 2018
Acuerdos arribados	485
Acuerdos en fase de análisis	14
Acuerdos de mediación	103
No acuerdos	94
No compareencias proveedor	77
Desistimiento del consumidor	72
Desinterés del consumidor	18
Otras causas (no localización del proveedor, entre otros)	39
Mediación infructuosa	59
Total casos procesados	961

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 retorno económico al consumidor en el trimestre Octubre – Diciembre del año 2018.

RETORNO ECONÓMICO AL CONSUMIDOR 2018
OCTUBRE - DICIMEBRE 2018
RD\$37,773,392.28

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 61 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.



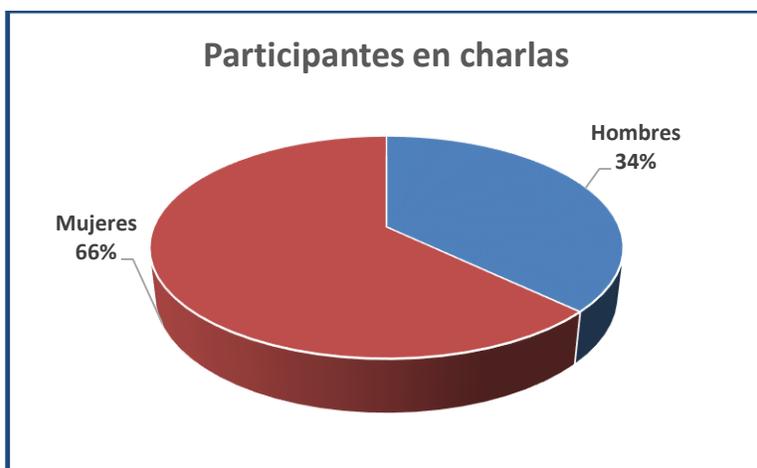
3. INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

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	58	1,441	3,443	4,884

Además de las charlas se ha realizado volanteo informativo y se han distribuido, durante el trimestre Octubre - Diciembre del año 2018, se ha distribuido un total de **94,080** 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 realizó 1 campaña informativas para orientar sobre la importancia de exigir sus derechos. Estas campañas han sido las siguientes:

- **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.

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

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

						
	Twitter	Facebook	Google +	Instagram	Linkedin	Youtube
Seguidores Octubre-Diciembre 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 periodo comprendido en este informe, se han emitido las siguientes alertas:

PRODUCTO	MOTIVO DE RIESGO
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. ACTUACIONES JURÍDICAS

4.1. 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	OCTUBRE - DICIEMBRE 2018
Resoluciones Administrativas de orden Interno.	1
Resoluciones por Reclamaciones	123
Resoluciones por Recurso de Reconsideración	16
Resoluciones por Recurso Jerárquico	18
Resoluciones por Contrato de Adhesión	3
Resoluciones de Inspección	0
Resolución de Suspensión de Comercialización	12
Resolución de Reapertura de Establecimiento	7
Resoluciones por Multa	91
Resoluciones por Publicidad Engañosa	3



4.2. Acciones de Registro.

Para asegurar la protección de los derechos de los consumidores se han establecido diversos mecanismos, entre ellos, el registro de los contratos de adhesión, siguiendo el mandato de la Ley No. 358-05 y lo contemplado en la Resolución No. 01-2009 del Consejo Directivo de Pro Consumidor, que dispone el inicio del proceso de registro de los contratos de adhesión. En tal sentido durante el periodo correspondiente a este informe, se han recibido 138 contratos para iniciar el proceso de revisión y su posterior registro.

Contratos de adhesión recibidos			
Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
54	54	30	138

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 139 bases de rifas y concursos para ser registrados.

Rifas y Concursos recibidos			
Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
68	41	30	139

4.3. 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 **1,340 salarios mínimos**.