PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

INFORME DE GESTIÓN

Julio-Septiembre 2019

Índice

1. **ACTUACIONES INSTITUCIONALES JULIO-SEPTIEMBRE 2019-** Introduccion 1

1.2. Inspección 2-4

1.4. Verificacion de pesos y medidas 4

1.5. Buenas Prácticas Comerciales 5-6

1.6. Participación en comités técnicos 6-8

1.7. Servicio al Usuario 9-10

1.8. Conciliación 10

1.9. Monitoreo de Precios 11-13

2. **INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR** 14

2.1. Educación y Orientación al consumidor 14

2.2. Materiales educativos 15

2.3. Campañas Informativas 15-18

2.4. Presencia en Redes Sociales. 18

3. **ACTUACIONES JURÍDICAS** 18

3.1. Resoluciones administrativas. 18-20

3.2. Acciones de Registro de contratos de adhesion. 20

3.3. Planificacion y Desarrollo 21

4. DEPARTAMENTOS INSTITUCIONALES

4.1 Administrativo 21-22

4.2 Cooperacion Internacional 22

4.3 Inteligencia de mercado 23

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

INTRODUCCION

1.1.

Como parte de su continuo compromiso de mantener informados a los consumidores, clientes y relacionados sobre su evolución y desempeño, el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor reporta sus indicadores de servicios y resultados correspondientes al trimestre de Julio- Septiembre del 2019.

Dentro de sus objetivos estratégicos de acción están, reforzar 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 consolidar su rol como Órgano Administrativo para la solución de conflictos.

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 y el impacto logrado en beneficio de los ciudadanos.

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

1.2. Inspección

El objetivo central de estas inspecciones responde a la necesidad de salvaguardar la vida, la salud y los intereses económicos de los consumidores.

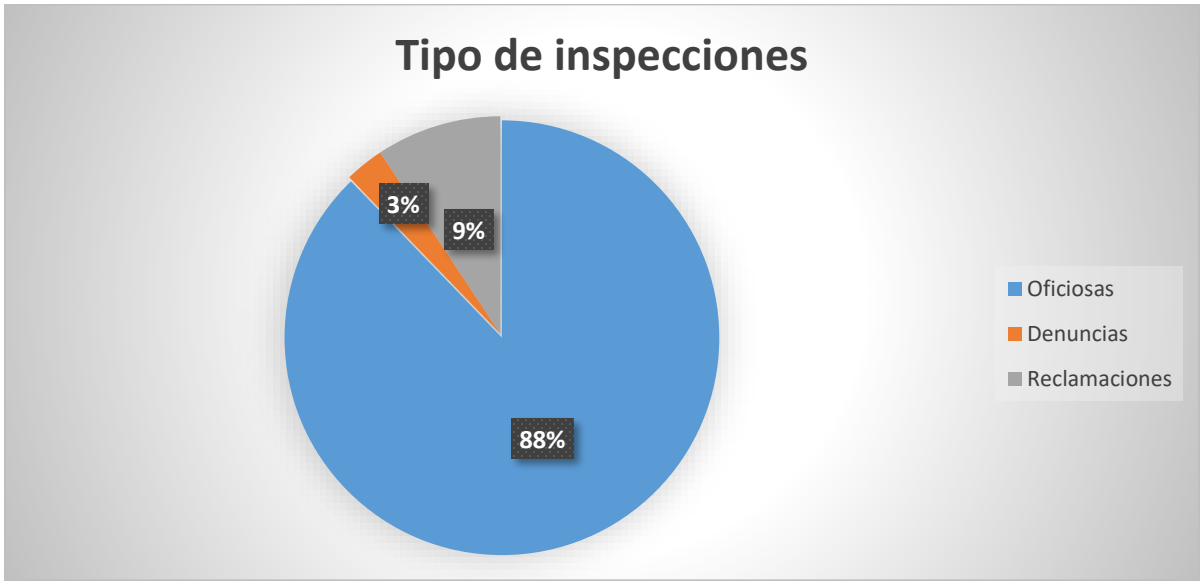
PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Las inspecciones realizadas en el trimestre de Julio- Septiembre 2019 se distribuyen de la manera siguiente:

Por Oficio	Cant.
Alimentos y Bebidas	855
Combustibles	66
Suspensiones de operaciones	76
Servicios Turísticos	8
Toma de muestra	19
Higiene y belleza	1
Subtotal	**1025**
Por Denuncias	
Alimentos y Bebidas	19
Cobros Indebidos	8
Combustible	1
Verificación de publicidad	2
Verificación de precios	2
Verificación de seguridad de productos	3
Subtotal	**35**
Por Reclamaciones	**Cant.**
Muebles(Electrodomésticos, mobiliario y vehículo)	80
Inmobiliaria	32
Subtotal	**112**

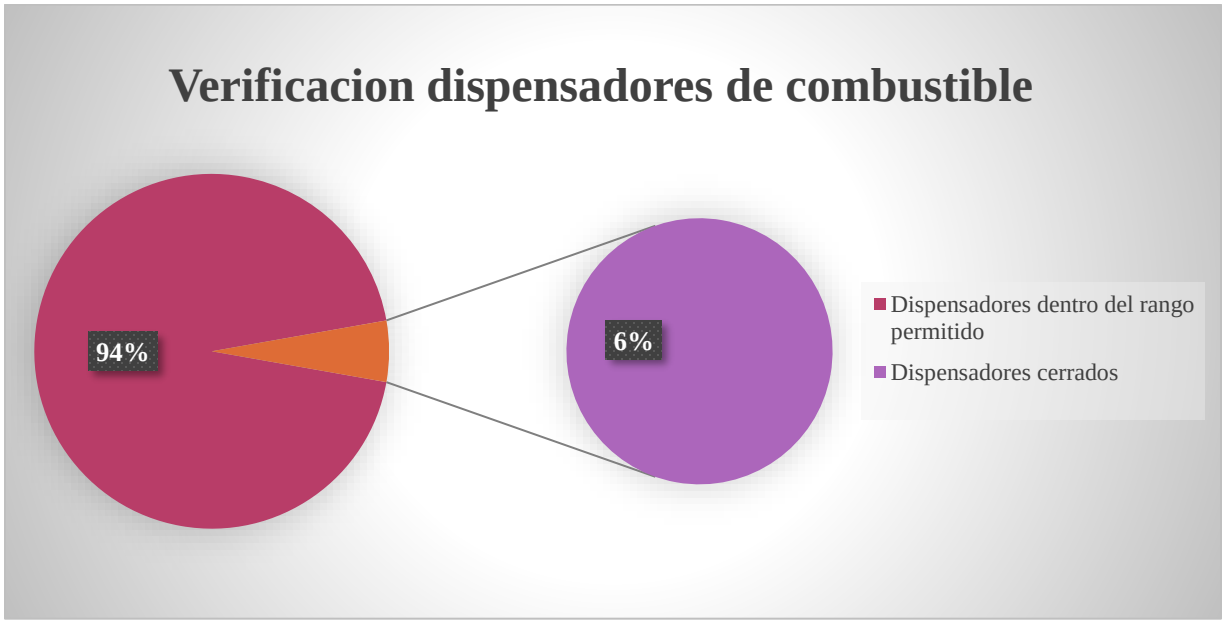
Reclamaciones	Cant.
Aires Acondicionados	9
Neveras	24
Estufas	17
Muebles	2
Batería	3
Planta eléctrica	1
Televisor	4
Inmuebles	32
Vehículo	6
Lavadora	12
Celular	1
Juego de comedor	1
Bebedero	1
Total	**113**

Tipos de Inspecciones	Cantidad
Oficiosas	1056
Denuncias	35
Reclamaciones	112
Total	**1,203**



1.4. Verificación de pesos y medidas

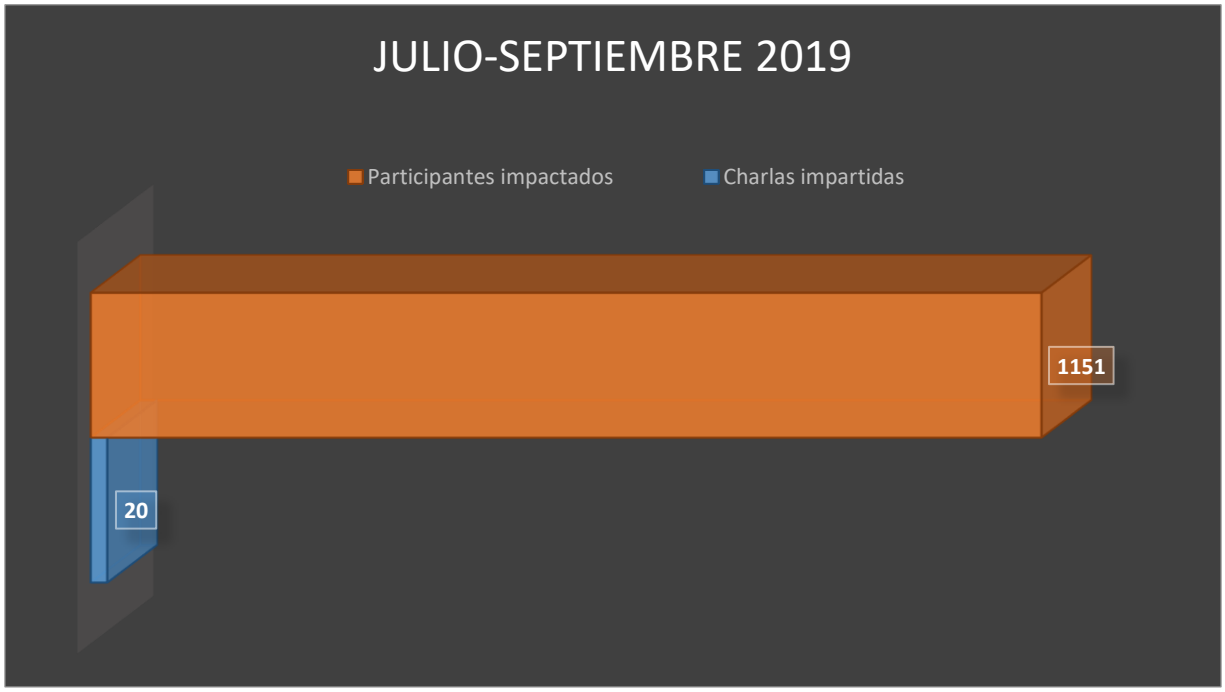
Las estaciones de expendio de combustibles para automóviles y GLP ha sido también objeto de inspección. Durante el comprendido en este informe, se inspeccionaron 68 estaciones de venta de gasolina y/o GLP, tanto en la capital como en el interior, verificándose un total de 594 dispensadores o mangueras dispensadoras, produciéndose el cierre de 35 dispensadores que no se encontraban dentro del rango permitido.



1.5. Buenas Prácticas Comerciales

El Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, durante los meses de Julio- Septiembre, 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 el periodo del trimestre se han visitado 476 establecimientos y se han impartido 20 charlas, impactando un total de 1,151 participantes.



Con el propósito de promover las buenas prácticas en los establecimientos comerciales se han realizados diversas participaciones sobre inocuidad de los alimentos

1.6. 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, a fin de que dichos establecimientos comerciales adopten las medidas preventivas de lugar para asegurar la calidad, inocuidad y seguridad de los bienes y servicios que comercializan, conforme las normativas y reglamentos existentes en el país. Durante el trimestre de Julio- Septiembre, se participó en estos Comités según la siguiente relación:

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

No.	COMITÉ TÉCNICO
1.	Agua para uso doméstico. Muestreo.
2.	Ante-proyecto de Reglamento para la realización de estudios geotécnicos en edificaciones.
3.	Aprobación de modelo de Instrumentos de Medida (Procedimiento General).
4.	Barras de Acero Corrugadas y Lisas para el refuerzo de Hormigón. Especificaciones
5.	Bebidas no alcohólicas - Refrescos – Especificaciones.
6.	Buenas prácticas apícolas para la producción de miel
7.	Buenas Prácticas de manufactura (BPM) en productos lácteos
8.	Buenas Prácticas para la producción de Jalea Real y polen.
9.	Carnes y productos cárnicos de conejo en canal. Especificaciones generales. Requisitos
10.	Cemento hidráulico. Cementos Portland. Especificaciones y Clasificaciones.
11.	Cilindro compuesto para GLP-Uso doméstico.
12.	Código de práctica de higiene para los alimentos precocinados utilizados en los servicios de comidas para colectividades
13.	Código de Prácticas para prevenir y reducir la Contaminación de los cereales por Micotoxinas.
14.	Comité de Aditivos Alimentarios y Contaminantes
15.	Comité Nacional para la aplicación de las medidas sanitarias y fitosanitarias (CNMSF)
16.	Comité Técnico "Obstáculos Técnicos al Comercio"
17.	Comité Técnico de Aditivos Alimentarios y Contaminantes
18.	Determinación de cenizas.
19.	Directrices para el análisis de riesgos de resistencia a los antimicrobianos transmitida por los animales
20.	Directrices sobre etiquetado nutricional.
21.	Especificaciones para tubos y accesorios plásticos de policloruro de vinilo (PVC) para edificaciones
22.	Fosa séptica prefabricadas-Especificaciones y métodos de prueba.

23.	Gasolina sin plomo. Especificaciones
24.	Higiene de las carnes. Código de Práctica de Higiene de las carnes
25.	Higiene de los alimentos. Prácticas de higiene para la elaboración y venta de alimentos en las vía públicas.
26.	Instalación de bomba estacionaria contra incendio
27.	Instalaciones de Bombas estacionarias contra incendio.
28.	Integración de Comité para elaboración RDT Ron
29.	Licor de Cacao y torta de cacao. Especificaciones
30.	Licor de Cacao-Especificaciones
31.	Límite máximo de residuo de plaguicidas permitido para el cultivo del cilantro.
32.	Limites Máximo de Residuos de Plaguicidas Permitida para el Cultivo de la batata
33.	Metrología y Medición de Modelo de Medidores de Energía Eléctrica.
34.	Nordom 293 (1ra. Rev.) Productos elaborados a partir de frutas y vegetales derivados del tomate Cátchup o Kétchup
35.	Operaciones de congresos, convenciones, incentivo y exhibiciones-Requisitos de servicios.
36.	Operaciones de congresos, ferias y convenciones - Requisitos de servicios.
37.	Principios y directrices para los sistemas nacionales de control de los alimentos.
38.	Producción de Hormigón.
39.	Productos acuosos de coco; (cocos fructífera L); Leche de coco y crema de coco.
40.	Productos elaborados a partir de frutas y vegetales derivados del tomate cátchup o Kétchup.
41.	Recipientes de acero para GLP Vehicular. Especificaciones
42.	Reglamento de Metrología y medición
43.	Requisitos de accesibilidad de Sotfware.
44.	Revisión anteproyecto Reglamento de METROLOGIA.
45.	Servilletas – Especificaciones.
46.	Toma de muestra de la leche y productos lácteos.
47.	Torta de Cacao – Especificaciones.
48.	Verificación de Balanzas de Pesar de Uso Comercial y Control de Peso Corporal

1.7. Servicio al usuario

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 del trimestre Julio- Septiembre se han realizado diversas operaciones correspondientes a reclamaciones, denuncias, quejas y orientaciones al consumidor. Las mismas están distribuidas en la zona del gran Santo Domingo y las provincias del país de la siguiente manera:

OFICINA	RECLAMACIONES	DENUNCIAS
Santo Domingo	2217	511
San Juan de la Maguana	57	1
San Francisco de Macorís	30	14
Santiago	149	43
San Cristóbal	49	15
San Pedro de Macorís	67	5
Hato Mayor	20	10
Barahona	17	23
Totales	2606	622

Fuente: Departamento de Servicio al Usuario y Coordinación Territorial

1.8. Conciliación

Mediante la conciliación los consumidores, usuarios y proveedores cuentan con un procedimiento sin costo para la solución 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 **873** casos, logrando acuerdos satisfactorios en **461** de ellos, para un 53%, obteniendo un retorno económico de **RD$27,919,480.561**

1.9. Monitoreo de Precios

Pro Consumidor tiene bajo su responsabilidad la tarea de organizar un sistema de información y orientación de los consumidores y usuarios relativos 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 trimestre de Julio- Septiembre, se han realizado 60 monitoreos de precios a cada una de las cadenas de supermercados grandes de Santo Domingo, con un total de 600 visitas en el Distrito Nacional y Santo Domingo.

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Monitoreo: en Ferreterías

En el periodo Julio-Septiembre se realizó monitoreo de precios a diez (10) Ferreterías mensualmente de las que componen al sector Ferretero de santo domingo, un total de **60** productos Ferreteros. Los productos seleccionados son aquellos que presentan una alta demanda en la Sociedad Dominicana.

Utilizando la metodología de una visita a cada una de estas; en total 10 visitas, obteniendo como resultado la Publicación en la Página web y un informe mensual.
Entre los establecimientos visitados tenemos los siguientes renglones:

Supermercados

- El Nacional
- Super Pola
- Jumbo
- La Sirena
- La Cadena
- Bravo
- Plaza Lama
- Unidos
- Carrefour
- Ole

Farmacias

- Los Hidalgos
- Lider Jemili
- Farma Xtra Mirelys II
- Carol
- Telefarma
- CVS
- Yamila
- Medicar GBC
- Jose Nepo
- Farma Value

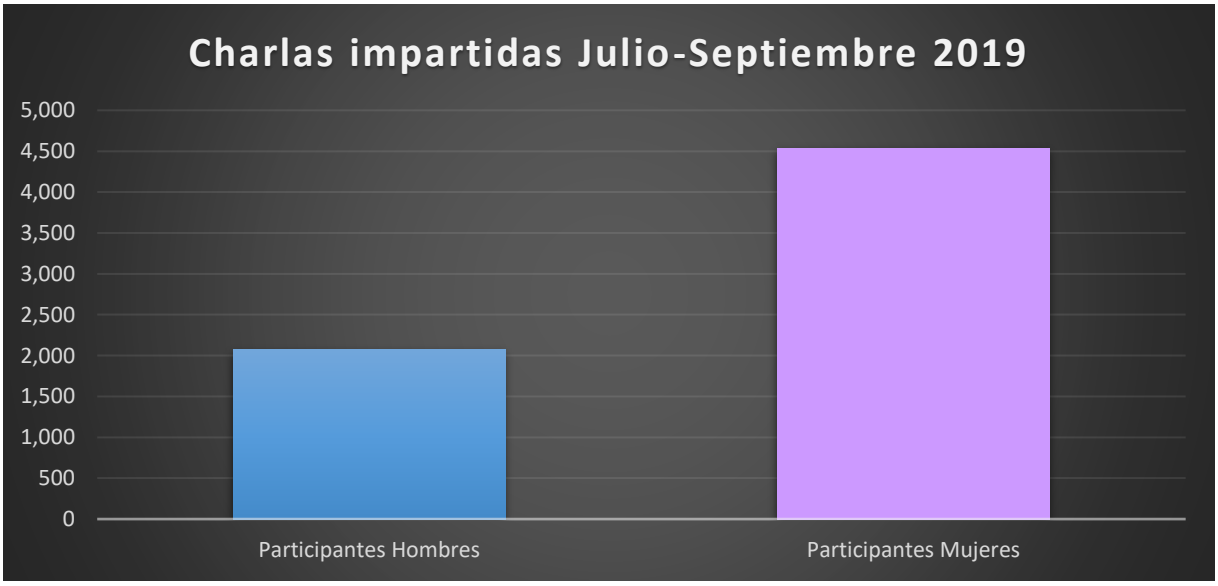
Ferreterias

- Americana
- Innova Centro
- Unidos
- Haché
- Cima
- San Ramon
- San Miguel
- Nuestra Parada
- Hnos. Perez
- Tabar

2.1. 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 Julio-Septiembre 2019	170	2,075	4,539	**4,437**



Además de las charlas, se ha realizado entrega de material informativo para un total distribuido de **30,175** unidades.

2.2. Materiales educativos

Con el objetivo de ofrecer un soporte a la labor de orientación y difusión de los derechos de los consumidores se elaboran materiales educativos y para promoción que son distribuidos a los consumidores en diversos puntos del País.

2.3 Campañas Informativas

En el trimestre Julio-Septiembre se realizaron **Ciento sesenta y ocho (168) Acciones Educativas** y Catorce **(14) Jornadas de Orientación**.

ACTIVIDADES VARIAS			
ACTIVIDADES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Charla/Taller Finanzas Personales	4	2	6
Impactados en Charla/Taller Finanzas	174	40	271
Material Educativo Creado	4	0	0
Participación Eventos Educativos Externos	2	0	1
Jornadas de Educación	5	8	4
Impactados en Jornadas de Educativas	1,510	3,250	2,500
Campañas de Educativas.	1	1	0
Impactados en Campañas Educativas	6,620	5,000	0
Participación en programas de radio/TV	1	2	1
Material Educativo	13,561	8,597	8,017

Campañas Educativas:

Julio:

El contenido educativo creado por nuestras orientadoras por motivo al día de los Padres, fue diseñado y lanzado bajo el slogan “Pro Consumidor Contigo Papá” en forma de volante tipo abanico por el Depto. Comunicación, donde se recopilaron consejos de consumo oportuno e inteligente. Remitimos de igual forma el contenido educativo para la campaña Regreso a Clases 2019 a ser lanzada en este mes de agosto del año en curso.

Dimos cierre al concurso #YoCantoPorUnNuevoMercadoRD con la premiación de los ganadores en actividad de muestra de avances del programa #PorUnNuevoMercadoRD, realizada el viernes 19 de Julio en el sector de Villas Agrícolas, donde nuestra Directora Ejecutiva la Dra. Anina del Castillo, mostró los avances hasta el mes de Julio en el mercado nuevo y premió a los tres centros educativos ganadores del concurso.

Agosto:

Lanzamos la Campaña de Orientaciones "Pro Consumidor Contigo Mamá" en el Distrito Nacional y demás oficinas regionales colocando stands de Orientación en diferentes centros comerciales, nuestros orientadores estuvieron presentes en, Jumbo Luperón, Jumbo Agora Mall, Galería 360, Mega Centro, Sambil, Multicentro Churchill, Jumbo San Isidro y Garrido Las Américas, logrando con dichas actividades impactar más de (10,000) diez mil consumidores con los consejos de Antes, Durante y Después **Proconsumidor está Contigo Mamá 2019.**

Septiembre:

En el mes de Septiembre nuestra institución logró llevar a cabo Cincuenta y cinco (55) acciones educativas, en el gran Santo Domingo e interior del país, visitamos instituciones del estado, empresas privadas, iglesias y centros de capacitación técnica, logrando inducir a (1,996) Mujeres y (813) Hombres.

2.3. 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	Instagram	LinkedIn	YouTube
Seguidores a Septiembre 2019	198,547	31,007	57,784	610	313

Pro Consumidor en las redes sociales, cuenta con una presencia activa en sus distintas embajadas digitales. En ese sentido, en el trimestre Julio- Septiembre, tuvimos campañas de temporada, además de la programación regular, que abarca temas generales de la institución como cobertura de los diferentes operativos de orientación derechos de los consumidores, las diferentes actividades realizadas por los departamentos internos como Buenas Prácticas

Comerciales, Educación, cobertura de los programas de Proconsumidor en los diferentes medios de comunicación, entre otros.

Las Redes Sociales de Pro Consumidor mostraron en general un aumento en sus seguidores, creciendo de 277,565 en Junio a 288,261 en Septiembre.

Programa Pro Consumidor en el Aire

Pro Consumidor en el Aire, es trasmitido por la emisora Radio Educativa Dominicana, a través de Radio CTC de los Centros Tecnológicos Comunitarios. Llevándoles a los ciudadanos un contenido educativo e informativo con relación a los derechos que asisten a los consumidores.

3. ACTUACIONES JURÍDICAS

3.1. 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:

INFORME MENSUAL DPTO. JURIDICO			
JULIO- SEPTIEMBRE DE 2019			
Indicador estadístico	Resoluciones	Reclamaciones	141
		Recursos de Reconsideración	39
		Recurso Jerárquico	15
		Suspensión de comercialización	75
		Reapertura de establecimiento	63
		Multa	60
		Contratos de Adhesión	4
	391 Resoluciones emitidas		
	Multas	Acuerdos por multa	27
		Monto pagado	RD$309,761.50
		Cartas de advertencias	488
	Contratos de Adhesión	Recibidos	127
		Analizados	93
		Registrados	7
		Contratos con cláusulas abusivas (Notificaciones de hallazgos	77

	304 contratos de adhesión trabajados		
	Contratos de Servicios / Personal Contratados	Elaborados	23
		Renovados	53
		Rescindidos	7
		Adendum	9
Indicador estadístico	**Concursos / Sorteos**	Recibidos	181
		Registrados	178
		Modificaciones Bases Concurso	49
		No registrables	3
	Litigio	Asistencia en Audiencia	16
		Trámites en los Tribunales	27
		Sentencias dictadas a favor de Pro Consumidor	3
		Recursos de Casación Interpuesto	1
	Defensoría	Gestión vía telefónica para cumplimiento de resolución o multa	401
		Actos notificados de puesta en mora para cumplimiento de resolución o multa	33
		Reuniones con proveedores y consumidores para llegar a acuerdos de cumplimiento de resoluciones o multas	59
		Elaboración de certificaciones de los expedientes	9
		Casos resueltos por cumplimiento de resolución o multa	53

3.2. Acciones de Registro de los contratos de adhesión

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 127 contratos para iniciar el proceso de revisión y su posterior registro.

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 181 bases de rifas y concursos para ser registrados.

3.3. Planificación y Desarrollo

Dentro de nuestro marco operativo podemos destacar los siguientes avances realizados al mes de Septiembre:

	Avance Porcentual
NOBACI	94.27%
iTICge	77.75%
SISMAP	83.83%
Ética Publica	100%
Gestión Presupuestaria	99%
Contrataciones Publicas	89%
Transparencia	96%
Total Ponderado	91.41%

4.1 Administrativo

En cumplimiento al eje del Plan estratégico institucional se trabajó con el resultado esperado que es mejorar la gestión administrativa, para estos fines durante el periodo de Julio-Septiembre se realizaron las siguientes actividades:

Julio:

- **Readecuaciones de áreas de la oficina principal y regional Santiago**
  Se concluyeron los trabajos de adecuación del nuevo local de la oficina de Santiago, y se efectuó la mudanza.

Septiembre:

- **Mantenimiento e instalación de nuevos equipos**
  - Se cumplió con el plan de mantenimiento mensual de la planta eléctrica, ascensor y aires acondicionados, para una mayor eficiencia de los nuevos aires se procedió cambiar parte de la dictaría del departamento de Inspección y Vigilancia e instalación completa de nueva ductería para el departamento de Buenas Prácticas Comerciales.

  - El sábado 28 de septiembre se iniciaron los trabajos de readecuación de los baños del segundo nivel.

4.2 Cooperación Internacional

Bajo supervisión periódica del Encargado del Departamento de Planificación y Desarrollo, la División de Cooperación Internacional gestiona recursos financieros y técnicos para apoyar los objetivos estratégicos de la institución, y da seguimiento a los proyectos de desarrollo aprobados por los organismos nacionales e internacionales.

Para el trimestre comprendido en los meses de Julio- Septiembre se han realizado importantes acciones, entre ellas:

- Organización del evento de la Red de Consumo a celebrarse en noviembre 2019.
- Seguimiento al Proyecto de cooperación bilateral sur-sur en colaboración con el Ministerio de Economía, Planificacion y Desarrollo. MEPyD, para su aprobación.
- Organización de la actividad a realizar en conjunto con el Ministerio de Turismo los días 03 y 13 de septiembre del **Consumidor Turista**, con la PARTICIPACION DE LOS Directores y Encargados de la Oficina de Promoción Turística Nacional.
- Intercambio de informaciones entre la Embajada China y Pro Consumidor en relación a las normativas de Buenas Practicas y la resolución de nuestro país en relación a la comercialización de los juguetes importados en el Barrio Chino.

- Reunión técnica entre funcionarios de PRO CONSUMIDOR Y MITUR, para establecer todas las acciones en conjunto en mira a la **Protección del Consumidor Turista.**

4.3 Inteligencia de Mercado

De acuerdo a los objetivos del POA el Departamento Estudios e Inteligencia de Mercado desarrolló durante este periodo del informe, las siguientes acciones:

a) Análisis variación de precios y comportamiento de la canasta básica en Mercados correspondiente al periodo Julio-Septiembre 2019.

b) Informe inter diario de la variación de precios en los principales Mercados de Santo Domingo: Conaprope, los Mina, Villa Consuelo, Nuevo y Cristo Rey. "**Actualización Sistema Dominicano de Información de precios SIDIP** "

c) Análisis variación Precio promedio inter diario mensual, Julio-Septiembre 2019 en los Mercados: Conaprope, Los Mina, Villa Consuelo, Nuevo y Cristo Rey.

d) Propuesta. Sondeo **En que Gastan los Jóvenes con edad entre 18 y 30 años**

e) Propuesta Estudio comparativo de características de productos basados en la información de las etiquetas, Rep. Dom. "**Néctares preenvasados** "

f) Propuesta Investigación Comparativa del costo de una carrera Universitaria.