



PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE
LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

INFORME DE GESTIÓN

Octubre-Diciembre 2019

Índice

1. INTRODUCCIÓN	1
2. INSPECCIÓN	2
2.1 VERIFICACIÓN DE PESOS Y MEDIDAS.....	4
3. BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES	5
3.1. PARTICIPACIÓN EN COMITÉS TÉCNICOS.....	6
4. SERVICIO AL USUARIO	10
4.2. CONCILIACIÓN.....	11
4.3 MONITOREO DE PRECIOS	12
4.4 EDUCACIÓN Y ORIENTACIÓN AL CONSUMIDOR.....	12
4.5 MATERIALES EDUCATIVOS	13
4.6 CAMPAÑAS INFORMATIVAS	13
4.7 PRESENCIA EN REDES SOCIALES.....	16
5. ACTUACIONES JURÍDICAS	17
5.1 RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS.....	17
5.2 ACCIONES DE REGISTRO DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN	19



1. Introducción

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 Octubre-Diciembre 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

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 Octubre-Diciembre 2019 se distribuyen de la manera siguiente:

Por Oficio	Cant.
Alimentos y Bebidas	390
Cobros Indevidos	616
Combustible	27
Verificación de adulteración y contrabando	142
Verificación de precios y libro de reclamaciones	70
Verificación de seguridad de juguetes	35
Verificación de publicidad	38
Verificación de productos de higiene y belleza	17
Verificación de etiquetado	1
Verificación de electrodomésticos (blackfriday)	171
Toma de muestra	1
Suspensiones de operaciones	17
Subtotal	1525
Por Denuncias	
Alimentos y Bebidas	19
Cobros Indevidos	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
Servicios turísticos	1
Subtotal	112

Reclamaciones	Cant.
Aires Acondicionados	9
Batería	2
Estufas	8
Hotel	1
Inmuebles	15
Juego de Habitación	2
Lavadora	14
Nevera	19
Secadora	1
Televisor	3
Vehículo	2
No se pudo realizar	1
Total	72

Tipos de Inspecciones	Cantidad
Oficiosas	1525
Denuncias	44
Reclamaciones	62
Total	1,631



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

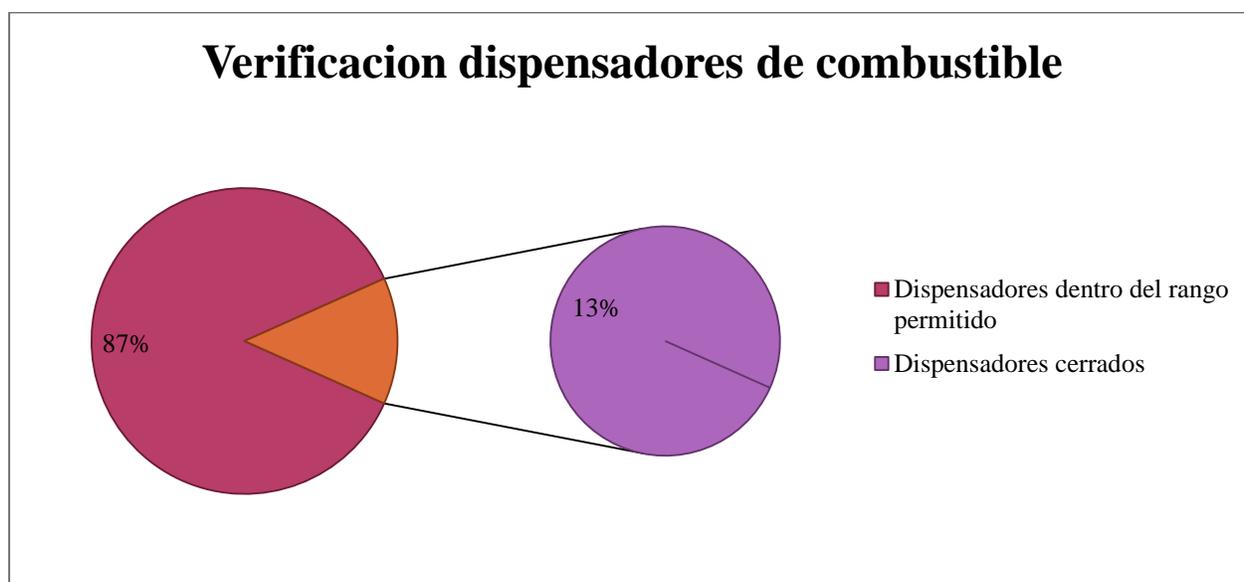
Tipo de inspección



2.1 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 28 estaciones de venta de gasolina y/o GLP, tanto en la capital como en el interior, verificándose un total de 233 dispensadores o mangueras dispensadoras, produciéndose el cierre de 36 dispensadores que no se encontraban dentro del rango permitido.

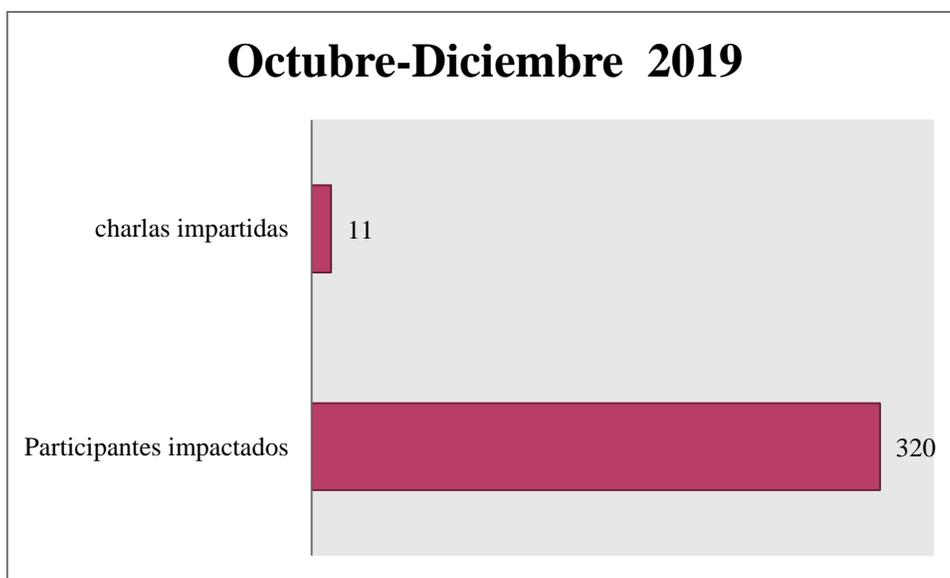
Verificación dispensadores de combustible



3. Buenas Prácticas Comerciales

El Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, durante los meses de Octubre-Diciembre, 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 272 establecimientos y se han impartido 11 charlas, impactando un total de 320 participantes.



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



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR



3.1. 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 Octubre- Diciembre, se participó en estos Comités según la siguiente relación:



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

No.	COMITÉ TÉCNICO
1.	Leche y Productos Lácteos.
2.	Operaciones de congresos, ferias y convenciones - Requisitos de servicios
3.	Etiquetado nutricional.
4.	Buenas Prácticas para la producción de Jalea Real y polen.
5.	III-Reunión ordinario del Comité Nacional del Codex Alimentarius (CONCA).
6.	Calidad de servicios para pequeños comercios.
7.	Ante-Proyecto de reglamento para la realización de estudios geotecnia en edificaciones
8.	Servilletas - Especificaciones.
9.	Aditivos Alimentarios y Contaminantes
10.	Envases para gases licuados de petróleo
11.	Cervezas-Especificaciones
12.	Leche y Productos Lácteos
13.	Comité Nacional de Obstáculos Técnicos al Comercio (CNOTC)
14.	Aditivos Alimentarios y Contaminantes
15.	Calidad de servicios para pequeños comercios
16.	Calidad de servicios para pequeños comercios
17.	RTM Medidores de Energía Eléctrica
18.	Oxígeno Criogénico de uso medicinal



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

19.	Ante-Proyecto de reglamento para la realización de estudios geotecnia en edificaciones
20.	Agua para uso doméstico. Muestreo
21.	producción de Hormigón
22.	Principios generales de higiene de los alimentos
23.	Cervezas-Especificaciones
24.	Productos acuosos de coco (Cocos nucifera L); Leche y crema de coco.
25.	Sistema Globalmente Armonizado parte 3 Fichas de datos de seguridad
26.	Instalación de bombas estacionarias de protección contra incendios
27.	Nutrición y alimentos para regímenes especiales y/o dietéticos. Alimentos envasados para lactantes y niños pequeños. Requisitos y Especificaciones
28.	Reglamento de Metrología de la Ley No. 166-12.
29.	Productos elaborados a base de Grasa de la Leche. Definiciones y Especificaciones.
30.	Cemento Hidráulico Cemento Portland. Especificaciones y Clasificaciones.
31.	Comité de Imparcialidad
32.	Bebidas no Alcohólicas - Refrescos Especificaciones.
33.	Contaminantes Alimentarios Código de prácticas para la prevención y reducción de la contaminación por microtoxinas en las especies.
34.	Buenas Prácticas apícolas para la producción de miel.
35.	Carnes y productos cárnicos. Transporte de la carnes frescas
36.	Barras de acero corrugadas y lisas para el refuerzo de Hormigón. Especificaciones.



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

37.	Barras de acero corrugadas y lisas para el refuerzo de hormigón. Especificaciones.
38.	Directrices para el análisis de riesgos de resistencia a los antimicrobianos Transmitida por los alimentos.
39.	Prácticas de higiene para la elaboración y venta de alimentos en la calle.
40.	Sistema Globalmente Armonizado parte 3 fichas de datos de Seguridad.
41.	Bebidas no Alcohólicas - Refrescos Especificaciones
42.	Agua para uso Doméstico, Muestreo.
43.	Operaciones de congresos, ferias y convenciones - Requisitos de servicio.
44.	Producción de Hormigón.
45.	Alimentos para animales. Determinación Fibra Cruda.
46.	Directrices sobre etiquetado nutricional.
47.	Cilindros compuestos para GLP-uso domestico.
48.	Buenas Prácticas para la producción de Jalea Real y polen.
49.	Toma de muestra de la leche y productos lácteos. Definiciones y Directrices.
50.	Calidad de servicios para pequeño comercio. Parte 2: Requisitos para Pescadores.
51.	Comité Técnico Metrológico C.T.M. 17:1-009 termómetros eléctricos clínicos.
52.	Fosa Séptica prefabricadas - Especificaciones métodos de prueba.
53.	Directrices sobre etiquetado Nutricional.
54.	Fosa séptica prefabricada— Especificaciones y métodos de prueba.
55.	Directrices para el análisis de riesgos de resistencia a los



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

	antimicrobianos transmitida por los animales.
56.	Ante-Proyecto de reglamento para la realización de estudios geotécnicos en edificaciones.

4. 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 Octubre-Diciembre 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:

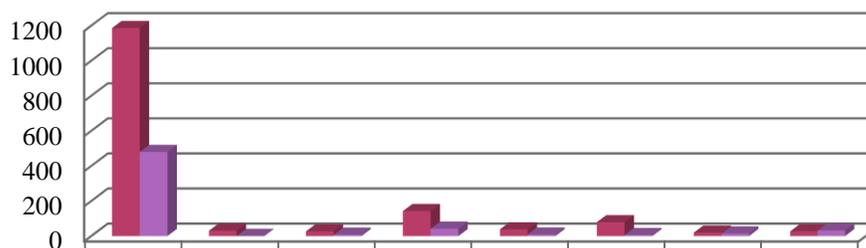
OFICINA	RECLAMACIONES	DENUNCIAS
Santo Domingo	1186	480
San Juan de la Maguana	31	1
San Francisco de Macorís	27	8
Santiago	143	42
San Cristóbal	38	9
San Pedro de Macorís	79	6
Hato Mayor	20	15
Barahona	27	32
Totales	1551	593

Fuente: Departamento de Servicio al Usuario y Coordinación Territorial



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Reclamaciones y Denuncias



	Santo Domingo	San Juan de la Maguana	San Francisco de Macorís	Santiago	San Cristóbal	San Pedro de Macorís	Hato Mayor	Barahona
■ RECLAMACIONES	1186	31	27	143	38	79	20	27
■ DENUNCIAS	480	1	8	42	9	6	15	32

4.2. 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.

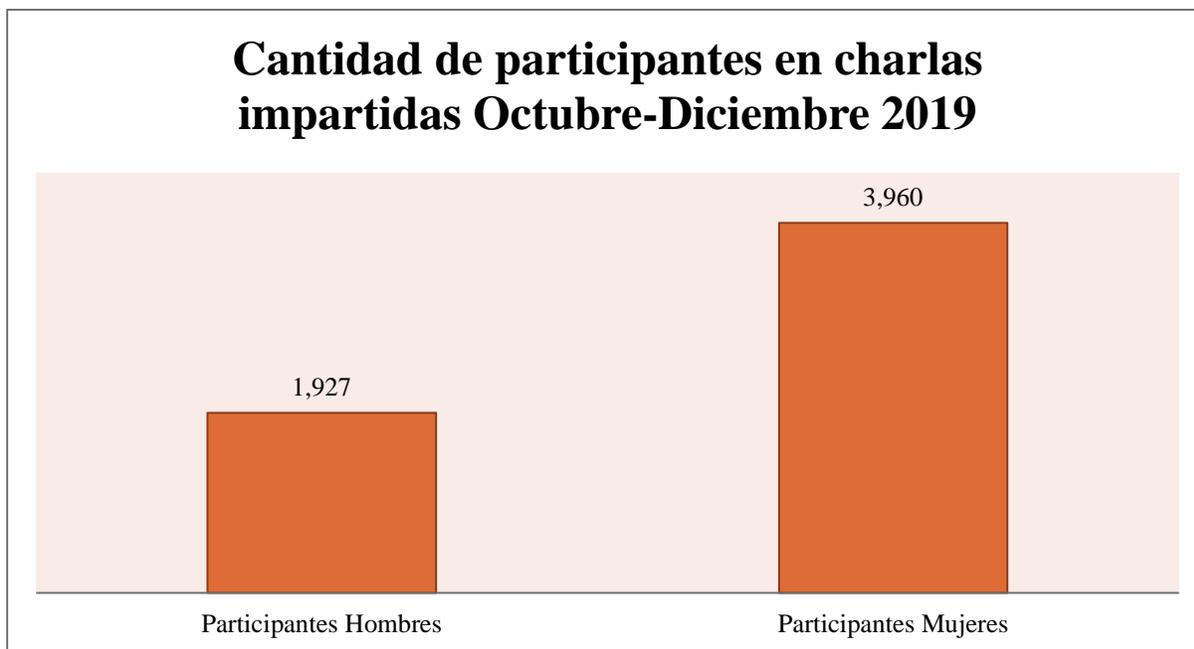
En el cumplimiento de este mandato se procura la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. En ese sentido, durante el periodo de tiempo indicado, se conocieron **842** casos, logrando acuerdos satisfactorios en **514** de ellos, para un 61%, obteniendo un retorno económico de **RD\$41, 352,850.78**

4.3 Monitoreo de Precios

4.4 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.

	Cantidad de charlas	Participantes Hombres	Participantes Mujeres	TOTAL
Charlas impartidas Octubre-Diciembre 2019	154	1,927	3,960	5,887



Además de las charlas, se ha realizado entrega de material informativo para un total distribuido de **47,392** unidades.

4.5 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.

4.6 Campañas Informativas

En el trimestre Octubre-Diciembre se realizaron **Ciento diecisiete (117) Acciones Educativas** y siete (7) **Jornadas de Orientación**.

ACTIVIDADES VARIAS			
ACTIVIDADES	Octubre	Noviembre	Diciembre
Charla/Taller Finanzas Personales	4	3	0
Impactados en Charla/Taller Finanzas	213	403	0
Material Educativo Creado	1	1	1
Participación Eventos Educativos Externos	1	0	0
Jornadas de Educación	6	3	1
Impactados en Jornadas de Educativas	10,439	3,000	0
Campañas de Educativas.	1	1	0
Impactados en Campañas Educativas	5,000	12,600	10,400
Participación en programas de radio/TV	1	3	0
Material Educativo	13,561	8,597	0

Campañas Educativas:

Octubre:

Durante la semana del 21 al 25 de octubre, llevamos a cabo la campaña educativa “Redondeo a tu Favor”, en diferentes plazas del Distrito Nacional, donde orientamos a los consumidores sobre esta y los beneficios de hacerla propia de cada uno de ellos, al mismo tiempo se realizaron encuestas a los consumidores, para conocer con qué frecuencia se ven afectados con la mala práctica de no recibir la devuelta de efectivo correcto.

El Personal de la institución estuvo trabajando en Stands de orientación en las plazas Galería 360, Multicentro Churchill, Plaza Lama Ovando y Mega Centro, logrando impactar a más de cinco mil (5,000) ciudadanos.

El departamento de Educación al Consumidor realizó tres (03) jornadas educativas, en las Provincias de San Juan de la Maguana, San Francisco de Macorís y San Pedro de Macorís. También realizamos tres (03) Jornadas de Concientización Ciudadana, en el distrito nacional, el “Reparaton de Bolsas de aire Takata” del 09 al 11 de octubre, en el antiguo Aeropuerto de Herrera, Parada del Metro Santo Domingo los Tainos y Parada de Autobuses KM 9, Autopista Duarte. Logramos llegar a mas de diez mil (10,000) ciudadanos con estas jornadas educativas y de concientización, dando a conocer nuestra institución, nuestras campañas, servicios y orientando a los consumidores en sus problemáticas de consumo.

Noviembre:

Realizamos jornada de orientación en instituciones públicas, por motivo al Viernes Negro, donde presentamos a los servidores públicos el Plan de Acción Operativo Viernes Negro 2019 y los educamos en temas de la Correcta Lectura de Etiquetas de Productos Eléctricos y Electrónicos, para una mejor comprensión de los gastos energéticos, Garantía de los productos y Consejos a tomar en cuenta al momento de aprovechar las ofertas y promociones de la época.

Logramos impactar más de 12,000 consumidores a nivel nacional, con la Campaña “Ilumínate con Pro Consumidor en este Viernes Negro” lo que nos permitió informar y orientar a los consumidores en el Distrito Nacional y resto del país colocando stands de Orientación en centros comerciales. Nuestros orientadores estuvieron presentes en los siguientes lugares:



Galería 360, Plaza Lama Ovando, Mega Centro, Jumbo Agora Mall, Jumbo Luperón, Curacao
Leopoldo Navarro, Distribuidora Corripio John F. Kennedy.

Diciembre:

Iniciamos la campaña de educación por motivo de la seguridad en juguetes por las festividades navideñas y entrega de regalos a los niños el día **19 de diciembre**, con un acompañamiento a los consumidores y otras operaciones tendentes a reforzar su protección entorno a las festividades del Día de Reyes en el país.

Colocamos stands de Orientación en distintos centros comerciales del gran santo domingo, nuestros orientadores estuvieron presentes en los siguientes lugares: **Juguetón Las Praderas, Mundo del Jugete Los Prados, Mundo del Jugete Ortega y Gasset, Mundo del Jugete**



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

San Vicente de Paul y La Sirena Multímetro Churchill.



4.7 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 Diciembre 2019	200,028	31,617	63,612	610	384

Pro Consumidor en las redes sociales, cuenta con una presencia activa en sus distintas embajadas digitales. En ese sentido, en el trimestre Octubre-Diciembre, 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 **288,261** en Septiembre a **295,641** en Diciembre.

Programa Pro Consumidor en el Aire

Pro Consumidor en el Aire, es transmitido 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.

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:



Indicador estadístico	Resoluciones	Reclamaciones	102
		Recursos de Reconsideración	11
		Recurso Jerárquico	1
		Suspensión de comercialización	22
		Reapertura de establecimiento	27
		Multa	74
		Contratos de Adhesión	18
		255 resoluciones emitidas	
	Multas	Acuerdos por multa	47
		Monto pagado	RD\$1,904,198
		Cartas de advertencias	603
	Contratos de Adhesión	Recibidos	129
		Analizados	63
		Registrados	18
		Contratos con cláusulas abusivas (Notificaciones de hallazgos)	75
Contratos no Registrables		03	
Notificación de Hallazgos		58	
346 contratos de adhesión trabajados			
Contratos de Servicios / Personal Contratados	Elaborados	14	
	Renovados	15	
	Rescindidos	02	
	Adendum	02	
	33 contratos de servicios trabajados		
Indicador estadístico	Concursos / Sorteos	Recibidos	113
		Registrados	112
		Modificaciones Bases Concurso	31
		No registrables	02
	Litigio	Recursos contencioso - administrativo recibidos	02
		Asistencia en Audiencia	09
		Trámites en los Tribunales	25

		Escritos de defensa elaborados	07
		Sentencias dictadas a favor de Pro Consumidor	04
		Sentencias dictadas en contra	01
		Medidas cautelares recibidas	02
	Defensoría	Reuniones con proveedores y consumidores para llegar a acuerdos de cumplimiento de resoluciones o multas	17
		Elaboración de certificaciones de los expedientes	01
		Casos resueltos por cumplimiento de resolución o multa	23
		Expedientes recibidos por incumplimiento para seguimiento de Defensoría	26

5.2 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 74 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 113 bases de rifas y concursos para ser registrados.

3.3. Planificación y Desarrollo



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

	Avance Porcentual
NOBACI	94.27%
iTICge	81.6%
SISMAP	87.83%
Ética Publica	95.5%
Gestión Presupuestaria	96%
Contrataciones Publicas	92.43%
Transparencia	90.07%
Total Ponderado	91.10%

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

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 Octubre-Diciembre se realizaron las siguientes actividades:

Octubre:

- Se realizó el proceso Proconsumidor-CCC-CP-2019-0005 se inició el proceso por comparación de precios de Bonos Canjeables.
- Instalación de aire acondicionado Split en el departamento de Tecnología de la Información.
- Se trabajó la readecuación del baño de damas del segundo nivel.

Noviembre:

- Se recibieron y se pusieron en operación las tres nuevas camionetas adquiridas en el proceso de Licitación Pública PRO CONSUMIDOR-CCC-LPN-2019-0002.
- Se realizó reunión informativa para el área de recepción en conjunto con el área de Planificación para dar a conocer como recibir quejas dirigidas a la institución.

Diciembre:

- Se terminaron los trabajos la readecuación del baño de los hombres del segundo nivel.
- Se inició el proceso de colocación de los pisos del se segundo nivel.
- Se trabajo en conjunto con las áreas de Comunicaciones y RRHH la coordinación y logística de la fiesta de fin de año para los empleados de institución.

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) Informe inter diario de los 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“
- b) Análisis variación Precio promedio inter diario mensual, diciembre 2019 en los Mercados: Conaprope, Los Mina, Villa Consuelo, Nuevo y Cristo Rey.
- c) Análisis de productos alternativos en momentos determinados.
- d) Actualización base de Datos “Índice variables económicas que inciden en los precios del año 2019“

B. Actividades adicionales al Poa

- a) 8/10/19 al 10/10/2019 levantamiento información censo establecimientos Mercado Nuevo.
- b) Participación levantamiento de información **Carta Compromiso al ciudadano (CCC 2019-2021)**
- c) Colaboración actualización base de datos resultados encuesta
“Redondeo a tu favor”
- d) Colaboración distribución invitaciones **Taller Internacional "seguridad de productos y servicios, y la protección de los consumidores"**
- e) 26/11/2019 participación Charla **"Derechos Colectivos"**



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

F) 28/11/19 y 29/11/2019 participación campaña **"ilumínate con pro consumidor este viernes negro"**

G) 11/12/2019 participación Charla **"Recíclame RD."**