



**PROCONSUMIDOR**

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS  
DERECHOS DEL CONSUMIDOR

# INFORME

## Estadístico

Enero-Marzo  
2021

Santo Domingo, R.D

# Índice

INTRODUCCION.....	1
1. INSPECCIÓN Y VIGILANCIA .....	2
2. BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES .....	2
3. SERVICIO AL USUARIO .....	3
4. CONCILIACIÓN .....	4
5. MONITOREO DE PRECIOS Y PUBLICIDAD.....	4
6. EDUCACIÓN Y ORIENTACIÓN AL CONSUMIDOR.....	5
7. DEPARTAMENTO JURÍDICO .....	6



## INTRODUCCION

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 enero-marzo 2021.

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 de manera resumida las acciones desarrolladas por los departamentos misionales de la institución en este trimestre y el impacto logrado en beneficio de los ciudadanos.



PRO CONSUMIDOR  
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN  
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

## 1. Inspección y vigilancia

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

En el trimestre comprendido entre los meses de Enero-Marzo 2021 las acciones realizadas por el departamento de inspección y vigilancia se distribuyen de la manera siguiente:

Estadísticas Inspección y Vigilancia						
Año	Mes	Establecimientos Inspeccionados Por Denuncia	Establecimientos Inspeccionados Por Oficio	Irregularidades En Inspecciones Realizadas Por Oficio	Productos Decomisados	Establecimientos Inspeccionados
2021	1	59	155	0	536	233
2021	2	30	347	211	161	399
2021	3	8	192	85	2566	226
Total		97	694	296	3263	858

## 2. Buenas Prácticas Comerciales

El Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, durante los meses de Enero-Marzo, ha realizado un trabajo de acercamiento Y charlas 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 el trimestre comprendido entre los meses de Enero-Marzo del 2021 las acciones realizadas por el departamento de inspección y vigilancia se distribuyen de la manera siguiente:

<b>Estadísticas de Buenas Prácticas Comerciales</b>			
<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Cantidad de charlas BPC</b>	<b>Cantidad de visitas BPC</b>
2021	1	0	392
2021	2	0	585
2021	3	1	442
Total		1	1,419

### 3. 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 Enero-Marzo del 2021 se han realizado diversas operaciones correspondientes a reclamaciones y denuncias. Las mismas están distribuidas en la zona del gran Santo Domingo y las provincias del país, el número de reclamaciones y denuncias captadas por la institución en este periodo de tiempo es el siguiente:

<b>Estadísticas de Servicio al usuario</b>			
<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Cantidad de denuncias</b>	<b>Cantidad de reclamaciones</b>
2021	1	138	658
2021	2	146	757
2021	3	121	558
Total		405	1973

#### 4. 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 llevaron a cabo 384 acuerdos satisfactorios, obteniendo un retorno económico a los consumidores de RD\$ 26,906,935.81 como se muestra de manera más detallada en la tabla siguiente:

<b>Estadísticas de Conciliación</b>			
<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Cantidad De Casos Conciliados</b>	<b>Retorno Económico Al Consumidor</b>
2021	1	109	RD\$ 2,599,410.43
2021	2	188	RD\$ 17,936,740.9
2021	3	271	RD\$ 21,136,784.4
Total		568	RD\$ 41,672,935.4

#### 5. Monitoreo de Precios y publicidad

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 e impartir charlas de responsabilidad en el consumo.



Diariamente se realiza monitoreo de ofertas de productos en diferentes establecimientos comerciales. En el trimestre comprendido entre los meses de Enero-Marzo del 2021 las acciones realizadas por el departamento de análisis de publicidad y precio se distribuyen de la manera siguiente:

<b>Estadísticas de Publicidad Y Precio</b>			
<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Charlas de "publicidad responsable"</b>	<b>Cantidad de verificaciones en ofertas de productos</b>
2021	1	0	346
2021	2	0	449
2021	3	1	666
Total		1	1,461

## 6. Educación y Orientación al consumidor

Entre las acciones que realiza el departamento de Educación se encuentran las charlas a consumidores, Durante el trimestre de Enero-Marzo las charlas realizadas por el departamento de educación al consumidor fueron las siguientes:

<b>Estadística de Educación</b>		
<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Cantidad de charlas</b>
2021	1	3
2021	2	3
2021	3	15
Total		21



## 7. Departamento Jurídico

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.

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 de Enero-Marzo del 2021 las acciones realizadas por el departamento Jurídico en este sentido se distribuyen de la manera siguiente:

Estadísticas del departamento Jurídico					
Año	Mes	Cantidad de concursos registrados	Contratos de adhesión analizados	Contratos de adhesión recibidos	Acuerdos por multas
2021	1	37	16	5	11
2021	2	35	25	8	0
2021	3	50	30	15	5
Total		122	71	28	16