



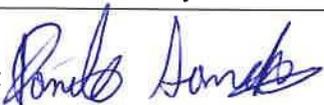
**PROCONSUMIDOR**

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS  
DERECHOS DEL CONSUMIDOR

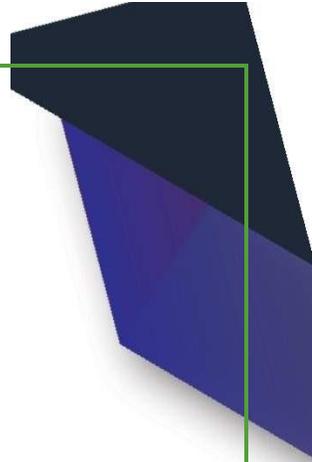
# Informe Estadístico Trimestral

Abril-Junio 2025

Santo Domingo, R.D

Elabora:	Revisa:
<b>Danilo Sánchez</b> Técnico Planificación y Desarrollo	<b>Anthony Chávez</b> Director Planificación y Desarrollo
Firma: 	Firma: 





# Índice

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



## 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 abril - junio 2025.

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.



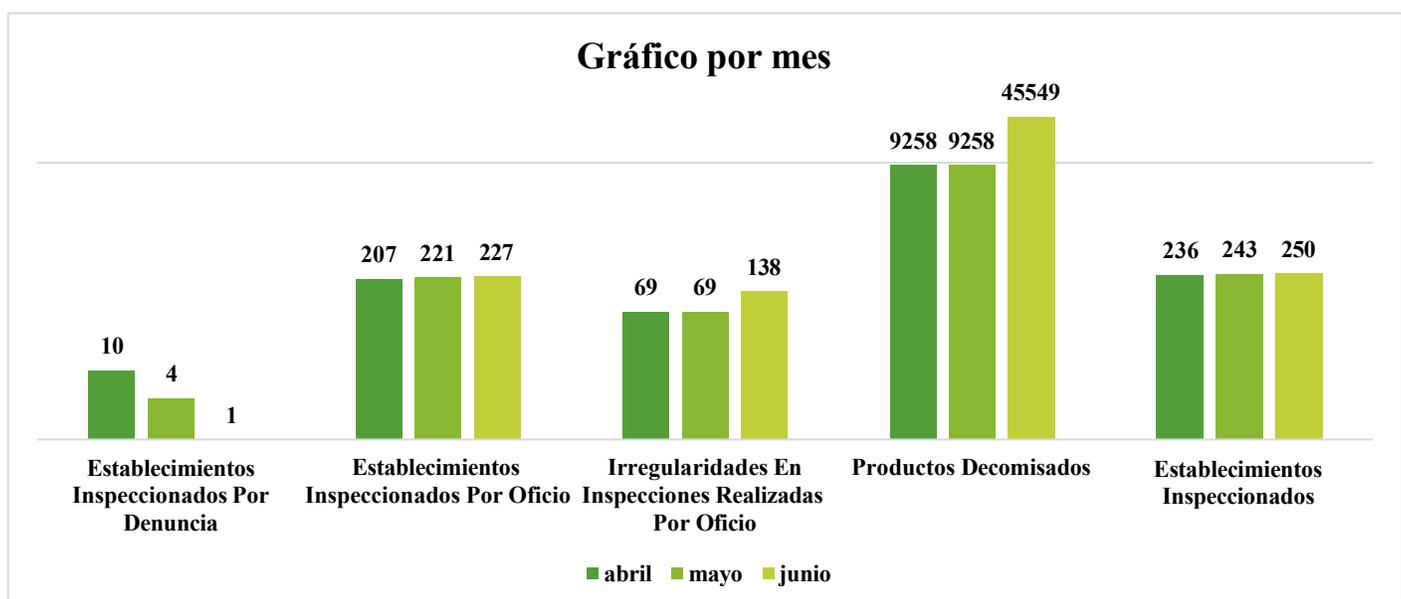
## 1. Inspección y vigilancia

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 abril - junio 2025 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
2025	4	10	207	69	9,258	236
2025	5	4	221	69	9,258	243
2025	6	1	227	138	45,549	250
Total		15	655	276	64,065	729

Gráfico por mes

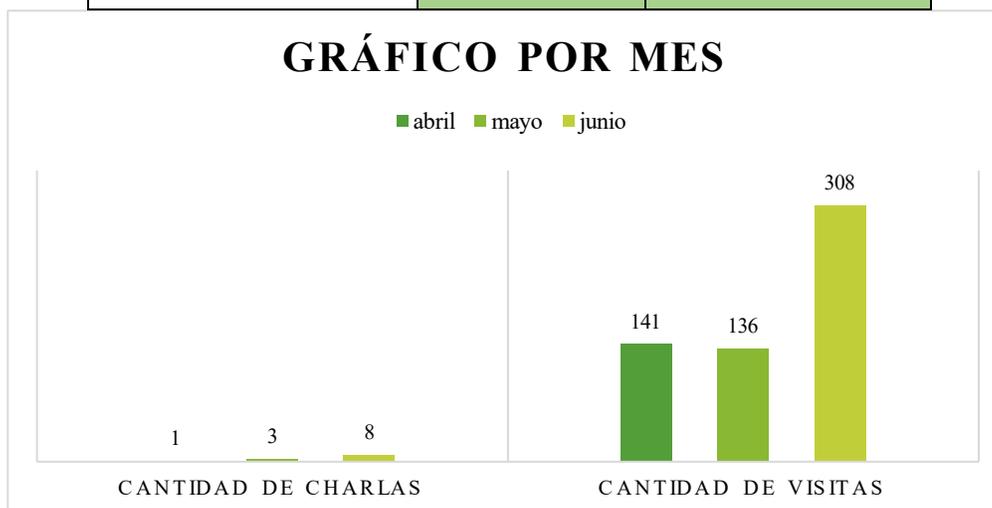


## 2. Buenas Prácticas Comerciales

El Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, durante los meses de abril - junio, 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 abril - junio del 2025 las acciones realizadas por el departamento de Buenas Prácticas Comerciales se distribuyen de la manera siguiente:

Estadísticas de Buenas Prácticas Comerciales			
Año	Mes	Cantidad de charlas BPC	Cantidad de visitas BPC
2025	4	1	141
2025	5	3	136
2025	6	8	308
Total		12	585

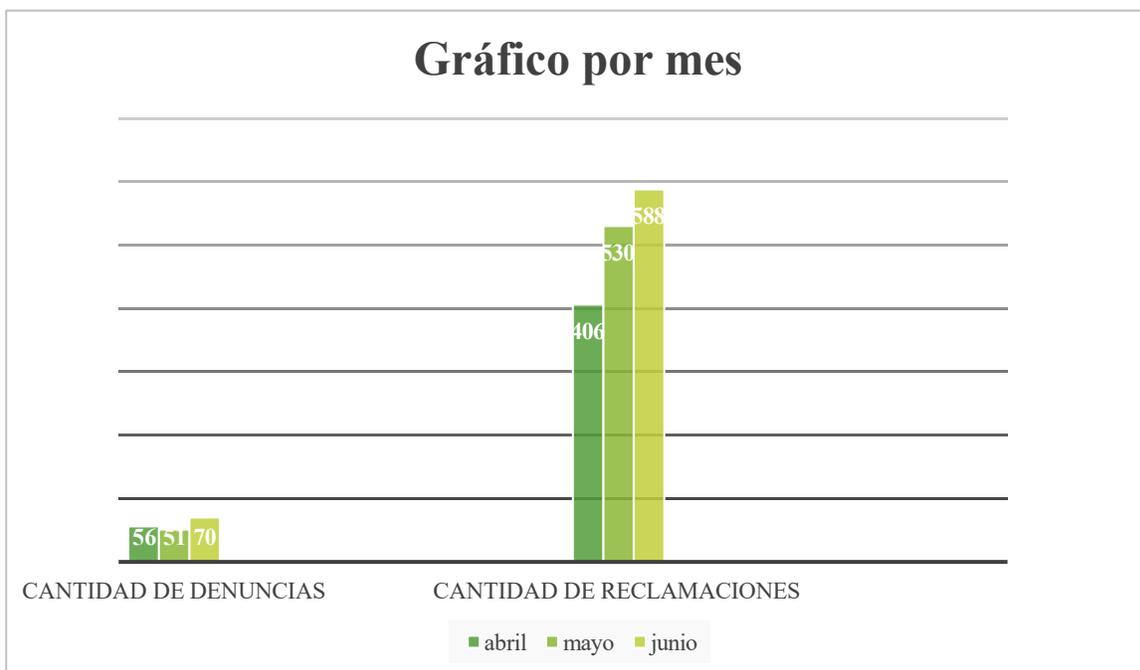




### 3. Servicio al usuario

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 Abril - junio del 2025 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:

Estadísticas de Servicio al usuario			
Año	Mes	Cantidad de denuncias	Cantidad de reclamaciones
2025	4	56	406
2025	5	51	530
2025	6	70	588
Total		177	1,524



#### 4. Conciliación

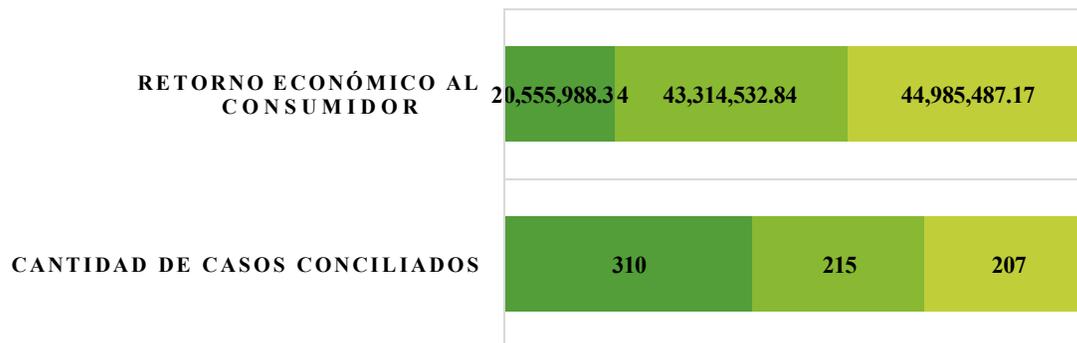
Mediante la conciliación los consumidores, usuarios y proveedores cuentan con un procedimiento sin costo para la solución de sus controversias, antes de agotar el procedimiento administrativo, que pueda iniciar Pro Consumidor en caso de evidenciarse el incumplimiento de las disposiciones de la ley de 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 **732** acuerdos satisfactorios, obteniendo un retorno económico a los consumidores de **RD\$ 108,856,008.35**, 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>
2025	4	310	RD\$ 20,555,988.34
2025	5	215	RD\$ 43,314,532.84
2025	6	207	RD\$ 44,985,487.17
Total		732	RD\$ 108,856,008.35

### GRÁFICO POR MES

■ abril ■ mayo ■ junio



## 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 abril - junio del 2025 las acciones realizadas por el departamento de análisis de publicidad y precio se distribuyen de la manera siguiente:

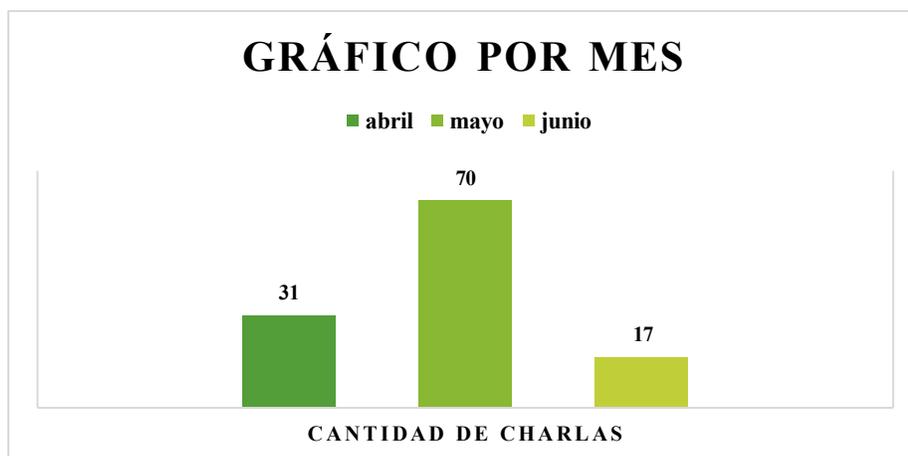
Estadísticas de Publicidad Y Precio		
Año	Mes	Cantidad de verificaciones en ofertas de productos
2025	4	43
2025	5	77
2025	6	1
Total		121



## 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 abril - junio las charlas realizadas por el departamento de educación al consumidor fueron las siguientes:

Estadística de Educación		
Año	Mes	Cantidad de charlas
2025	4	31
2025	5	70
2025	6	17
Total		118



## 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 09-202 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 abril - junio del 2025 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
2025	4	84	5	9	3
2025	5	77	11	14	2
2025	6	98	14	13	3
Total		259	30	36	8

