



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

BOLETÍN

Informativo Pro Consumidor

Junio 2015
Año 4 • No. 9



Capacitan 64 personas en **DERECHO DE CONSUMO**

DEFENDERÁN
USUARIOS DE LOS
SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES

LOS VALORES
HUMANOS Y LOS
VALORES DEL
MERCADO



Alerta

BOCINAS APPLE POR
RIESGOS DE INCENDIOS



Altagracia Paulino
Directora Ejecutiva
de Pro Consumidor

Editorial

Arribamos a la mitad del año 2015, inicio de verano, con altas temperaturas que si no fueran amainadas por los fenómenos meteorológicos matizado por vaguadas, tormentas tropicales y otros fenómenos sencillamente el calor hiciera estragos entre nosotros.

Este año también hemos sido amenazados por una gran sequia, lo que nos obliga a pensar de manera estratégica como para proyectarnos más adelante y prevenir lo que pasará en una población creciente que demanda de un derecho humano, como es el agua como fuente de la vida.

El consumo de agua y de energía son dos aspectos de nuestra cotidianidad que debemos ver con preocupación, con el propósito de hacer un consumo responsable de ambos bienes los cuales son escasos en nuestra isla. Solo cuando no los tenemos pensamos en ellos, pero cuando llegan a nuestra zona de confort nos olvidamos rápido de que son bienes escasos, muy caros para el país, por lo que debemos hacer un uso racional de los mismos.

Es necesaria la inversión en nuevos reservorios para aprovechar el agua de las lluvias que nos llegan en el verano, solo así estaríamos en condiciones de amortiguar la época de sequia que es bastante extensa, por el cambio climático donde los patrones de lluvias han cambiado.

También es conveniente una revisión del proyecto de ley de agua, de tal manera que se institucionalice el servicio de agua, hacer que esta llegue a la población de manera regular y sin discriminación.

El agua es un derecho humano, un bien finito, o sea que se acabará en el planeta, y que ha sido privatizada y pagada muy cara por los consumidores globales.

Nosotros que todavía no pagamos un precio alto hacemos un uso irracional, lo cual debe llamar nuestra atención de manera seria con miras a hacer sostenible el bien servido con equidad.

Creemos que debemos definir y trazar una política pública respecto al uso del agua, ya que la que poseemos está distribuida con un esquema obsoleto que no garantiza el servicio como lo requiere la población.

La educación a la población sobre el uso y manejo del agua debe formar parte de esa política de Estado, y el manejo y administración adecuada de ese bien tan indispensable para la vida, debe ser administrado con el principio de transparencia y equidad que se exige en el Estado de derecho.

Otro aspecto del agua es, que no solo sirve para hidratarnos y quitarnos la sed, de acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas, el agua es un alimento imprescindible y además un derecho humano y, en nuestro caso, un derecho fundamental, un derecho constitucional-

Altagracia

CONTENIDO

2 Editorial

3 Capacitan 64 personas en “Derecho de consumo” durante diplomado

4 Los valores humanos y los valores del mercado

5 Defenderán usuarios de los servicios de telecomunicaciones Bocinas *Apple* por riesgos de incendios

6 Sondeo de precios canasta básica familiar

7 Taller internacional Libro del consumidor Visitas Reconocimiento

8 Pro Consumidor se hace portavoz de la información Llamado a cambiar cultura del engaño



Capacitan 64 personas en Derecho de consumo durante Diplomado

Con la entrega de 64 certificados a igual cantidad de participantes de la región Nordeste fue clausurado el Diplomado en Derecho de Consumo en San Francisco de Macorís, el cual se realizó en coordinación con la seccional Duarte del Colegio de Abogados y la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) recinto San Francisco.

El Diplomado en Derecho de Consumo se desarrolla en el marco del acuerdo firmado entre Pro Consumidor y la UASD en el año 2013, en el que se establece el compromiso de facilitar la capacitación en materia de consumo a estudiantes de derecho en las diferentes regionales. El programa tuvo una duración de 60 horas.

Ya que el Derecho de Consumo es dinámico en su aplicación, y al mismo tiempo transversal, en la legislación sectorial u otras áreas del derecho.

Durante el diplomado los estudiantes fueron capacitados en los temas: Derecho de Consumo en el ejercicio del derecho administrativo. Ley General de Protección

de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05: Antecedentes, campo de aplicación. Derechos de los consumidores. Procedimiento administrativo: Reclamaciones y denuncias. Sanciones en materia de consumo: Responsabilidad civil y penal. Psicología de consumo: Noción de consumidor-proveedor (relación de consumo). Seguridad de productos. Protección de consumo en los servicios públicos: Telecomunicaciones, Electricidad, Salud, Agua potable, Basura, Gas. Protección del consumidor en materia financiera y de seguros: el sobre endeudamiento. Protección de los datos personales. Publicidad engañosa.

El mismo contó con un equipo docente integrado por Altagracia Paulino, Yuly Mercedes, Alba de Moya, Sorylenny Custodio, Rita González, José Miguel Valdez, Yeshica Peguero, Erika Marte, José del Carmen Valenzuela y Alberto Jiménez de Pro Consumidor y con los invitados Oscar Melgen (INDOTEL) y Ángela Duarte (DIDA).



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

BOLETÍN
Informativo Pro Consumidor

DIRECTORA

Altagracia Paulino

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

Pedro Castro

COORDINADORA /PRODUCCIÓN Y EDICIÓN

Wendy Berroa

REDACCIÓN

Jorge Ramírez

Carolina Montero

Wendy Berroa

FOTOGRAFÍA

Francisco A. Batista

Ruth Acosta

Wendy Berroa

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Francis Contreras

Lourdes Ivette Reyes- Corrección

CUIDADO DE EDICIÓN E IMPRESIÓN

Noris Decena (Editora La Bocina)

OFICINA PRINCIPAL

Av. Charles Summer No. 33, Los Prados, Santo

Domingo • 809-472-2731

Para denuncias: 809-567-8555

MEGACENTRO

Carretera Mella Esq. San Vicente de

Paúl, entrada Botánica, Santo Domingo

Este, 809-239-1112 Ext. 2223-2224

SANTIAGO DE LOS CABALLEROS

Avenida 27 de Febrero No. 7,

frente al Hospital Cabral y Báez, 809-581-1713

SAN FRANCISCO DE MACORÍS

Calle Colón Esq. Salomé Ureña, Plaza

Universo, 1er. Nivel • 809-588-2063

BARAHONA

Calle Colón No. 29, al lado del colegio

Divina Pastora • 809-524-5463

SAN PEDRO DE MACORÍS

Avenida Francisco Alberto Caamaño,

esquina Carretera Mella,

Edificio Gubernamental 2do. Nivel,

Barrio México • 809-529-3411

SAN JUAN DE LA MAGUANA

Ayuntamiento de San Juan de la Maguana,

C/ Dr. Cabral Frente a la Policía • 809-557-9899

HATO MAYOR

Ayuntamiento Municipal, Carretera Hato Mayor,

Sabana de la Mar, kilómetro 1 • 809-553-3284

Desde el interior sin cargos:

1-809-200-8555

www.ProConsumidor.gov.do



Los valores humanos y los valores del mercado

Por **Altagracia Paulino**

Directora Ejecutiva de Pro Consumidor

Las relaciones económicas han marcado el desarrollo de la humanidad. Existen teorías sobre las relaciones humanas y el desarrollo de la producción donde aparecen reflejados principios y cuestiones tan importantes como la determinación de la conciencia social, la conducta y los comportamientos de los grupos y los individuos.

Algo relevante es que independientemente del pensamiento social, de la discusión y la retórica sobre estos temas, el desarrollo de la humanidad ha sido indetenible. El capital y su sistema ha sido capaz de reinventarse y producir los cambios, algunos tan asombrosos como las revoluciones pacíficas que hemos logrado ver al menos en los últimos 30 años.

La revolución tecnológica y la era del conocimiento se han logrado porque la inventiva, la creación y las iniciativas han encontrado el apoyo de políticas públicas que han invertido para el desarrollo de las mismas.

El presidente Barak Obama ha apoyado todas las iniciativas para el estudio del cerebro humano, porque es la fuente de la creación de todo, incluyendo la riqueza material que se ha logrado con la

revolución tecnológica. En medio de este modelo podemos determinar que después de alimentarse los seres humanos necesitan estar comunicados, de ahí los indicadores globales y del país también, donde en el PBI aparecen las telecomunicaciones como los renglones que más han crecido.

De acuerdo a los datos del país, el año 2013 teníamos nueve millones doscientas mil cuatrocientas diez líneas en operaciones de celulares, de las cuales más del 81 por ciento, poco más de 7 millones, son pre-pagos, según datos del Indotel.

A través de los diferentes medios y redes estamos interconectados en esta aldea global, donde con un clic obtenemos informaciones suficientes y acabadas para forjarnos ideas y conceptos de cómo está el mundo.

Bien, el mundo está muy mal desde la óptica de los valores morales, religiosos y éticos. Informaciones recientes sobre la corrupción en nuestra región nos colocan muy mal, según declaró el presidente de Transparencia Internacional, quien afirma que la corrupción "es una forma de vivir" y "todos somos parte del problema"

José Ugaz atribuyó a la impunidad el reinado de la corrupción en la que están involucrados los sectores público y privado.

Tras las declaraciones de Ugaz, surge el escándalo en el fútbol, dentro de la Federación Internacional de Fútbol-FIFA.

Esto nos lleva a reflexionar sobre los valores del mercado y los valores humanos, es la contradicción entre el ser y el tener y para muchos de nuestros ciudadanos, "eso del ser" es asunto de antes, ahora es el tener, no importa cómo ni de donde venga la plata, hay que tener todo lo que te ofrece el mercado, desde la droga más cara, el yate o el mejor vehículo del año.

Se atribuye a los políticos el haber hecho sistémica la corrupción y, la impunidad está en el ADN del sistema de justicia. Honorato de Balzac dijo que la justicia era como la serpiente que muerde el pie del descalzo. Si hacemos una evaluación de nuestras cárceles nos encontramos no solo con un sistema inhumano, sino con pobres infelices que están ahí por carecer de recursos para pagar un buen abogado o una simple fianza,

Igual pasa con quien trata de ser correcto en medio del sistema pervertido, te hacen la vida imposible si te resistes a ser igual.



Defenderán usuarios de los servicios de telecomunicaciones

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel) y el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), firmaron hoy un convenio para revisar, registrar, analizar, validar o rechazar los contratos de adhesión suscritos por los usuarios y consumidores de los servicios de telecomunicaciones en la República Dominicana.

El Indotel y Pro Consumidor acordaron establecer el Libro de Reclamaciones de los usuarios que deberá adquirirse por las prestadoras de telecomunicaciones.

El convenio fue firmado por el presidente del consejo directivo del Indotel, Gedeón Santos, y la directora ejecutiva de Pro Consumidor, Altigracia Paulino Ureña, durante un acto celebrado en el salón multiusos del órgano regulador.

“En la ejecución del presente convenio ambas partes se comprometen a garantizar los derechos de usuarios y consumidores dentro de sus respectivas competencias”, expresa el acuerdo.

Promoverán la formación y capacitación del personal técnico y administrativo que garantizará la ejecución eficiente de las obligaciones contenidas en el presente convenio.

Destacan que la amplitud, dispersión y atomización de la protección a los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones, requieren construir la mayor sinergia posible para garantizar el respeto de estos derechos.

Se comprometen igualmente a consolidar los procedimientos para eficientizar la actividad administrativa orientada hacia la protección de los derechos de consumidores y usuarios.



Bocinas Apple por riesgos de incendios

Pro Consumidor alertó a los usuarios que hayan adquirido bocinas portátiles marca *Apple*, modelo *Beats Pill XL, Wireless Speakers* debido a que las baterías pueden sobrecalentarse y provocar riesgos de incendio, según un comunicado enviado por la Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor de los Estados Unidos.

La alerta se hace tras la información de que la compañía *Apple* retiró del mercado de Estados Unidos 222 mil unidades y en Canadá, alrededor de 11 mil, bocinas *Beats Pill XL*, debido a que en algunos casos la batería puede sobrecalentarse.

Pro Consumidor informó que tras la alerta técnicos del Departamento de Inspección y Vigilancia, de la División de Análisis de Productos y Control de Calidad, procedieron a inspeccionar la tienda *I-zone*, donde detectaron dos de las bocinas que están en alerta, que no estaban a la venta porque ya tenían conocimiento de la misma.

Sondeo de precios

Canasta básica familiar

SEMÁFORO DE PRECIOS



Subieron
Varían de un
sector a otro
Bajaron

Del 27 de mayo
al 24 de junio 2015

Distrito Nacional y
el Gran Santo Domingo

Fuente: Dpto. Inspección y
Vigilancia (Div. Estadística de
Costo y Precios)

PRODUCTOS	unidad de medida	SUPERMERCADOS GRANDES				SUPERMERCADOS PEQUEÑOS				COLMADOS			
		may-15 27	jun-15 22	variación		may-15 27	jun-15 23	variación		may-15 27	jun-15 24	variación	
				(RD\$)	(%)			(RD\$)	(%)			(RD\$)	(%)
Aceite de soya Crisol	128 Onza	334.10	331.85	(2.26)	(0.68)	323.61	324.14	0.54	0.17	340.00	-	-	-
Aceite de soya Crisol	16 Onza	51.85	51.85	-	-	51.44	50.08	(1.36)	(2.64)	59.01	58.68	(0.33)	(0.56)
Arroz selecto	libra	19.84	20.13	0.29	1.48	19.98	19.61	(0.38)	(1.88)	20.56	20.48	(0.07)	(0.35)
Arenque	libra	84.55	84.35	(0.20)	(0.24)	83.39	82.79	(0.59)	(0.71)	91.00	91.15	0.15	0.17
Avena americana	680 Grs.	59.48	57.96	(1.52)	(2.55)	51.78	52.68	0.90	1.73	-	-	-	-
Azúcar blanca	libra	24.13	23.99	(0.14)	(0.58)	22.67	23.70	1.03	4.55	26.08	25.70	(0.38)	(1.46)
Azúcar crema	libra	20.63	19.87	(0.75)	(3.65)	19.22	19.88	0.66	3.44	20.91	22.84	1.93	9.24
Agua Planeta Azul	5 galones	50.00	49.98	(0.02)	(0.05)	57.50	60.00	2.50	4.35	56.22	55.40	(0.82)	(1.46)
Auyama	libra	19.60	20.35	0.75	3.83	23.27	21.83	(1.44)	(6.21)	25.21	23.66	(1.55)	(6.14)
Ajo importado	libra	161.23	162.10	0.87	0.54	126.04	128.40	2.36	1.87	128.78	128.60	(0.18)	(0.14)
Bacalao con espina	libra	142.72	140.22	(2.50)	(1.75)	140.49	138.65	(1.84)	(1.31)	146.00	139.56	(6.44)	(4.41)
Chuleta ahumada corriente	libra	126.72	121.78	(4.95)	(3.90)	131.78	132.16	0.39	0.29	120.00	120.00	-	-
Carne molida de primera regular	libra	91.10	90.97	(0.13)	(0.14)	95.00	90.61	(4.39)	(4.62)	-	-	-	-
Carne de cerdo corriente	libra	79.17	79.80	0.63	0.80	88.50	83.72	(4.78)	(5.40)	82.50	85.00	2.50	3.03
Carne de res	libra	88.47	87.11	(1.37)	(1.54)	91.33	86.38	(4.95)	(5.42)	95.83	90.00	(5.83)	(6.09)
Cebolla roja	libra	35.85	35.10	(0.76)	(2.11)	21.75	24.15	2.40	11.04	47.88	48.00	0.13	0.26
Chocolate Embajador	(Paq.10)	65.72	66.72	1.00	1.52	62.03	61.30	(0.73)	(1.17)	71.32	71.56	0.24	0.34
Café Santo Domingo	(Paq.12 sobre)	196.47	198.72	2.25	1.15	198.28	199.94	1.66	0.84	229.08	230.93	1.85	0.81
Habichuelas pintas	libra	57.15	54.81	(2.33)	-	52.68	51.97	(0.72)	(1.36)	56.37	55.44	(0.93)	(1.65)
Habichuelas rojas	libra	47.14	48.10	0.96	2.04	43.68	48.82	5.14	11.77	47.88	48.00	0.13	0.26
Huevos sin marca	(Cartón 30 unid.)	-	137.00	-	-	127.11	124.38	(2.73)	(2.15)	150.78	150.66	(0.12)	(0.08)
Harina de maíz	14 Oz.	14.23	14.23	-	-	14.23	14.13	(0.10)	(0.69)	16.07	15.49	(0.59)	(3.66)
Harina de trigo Blanquita	libra	28.48	28.79	0.31	1.10	27.87	27.81	(0.06)	(0.21)	-	-	-	-
Leche Mílex	2,722 grs.	1,382.32	1,410.32	27.99	2.03	1,386.15	1,367.48	(18.67)	(1.35)	-	-	-	-
Leche líquida Listamilk Rica	litro	56.34	57.22	0.88	1.55	58.22	58.27	0.05	0.08	65.97	66.78	0.80	1.22
Leche líquida Carnation	315 ML	49.23	51.47	2.24	4.56	50.16	49.80	(0.36)	(0.71)	54.36	54.91	0.55	1.02
Pastas Milano	libra	28.47	28.97	0.50	1.76	27.20	28.13	0.94	3.45	29.85	29.67	(0.18)	(0.59)
Pollo fresco sin marca	libra	-	-	-	-	44.83	53.94	9.11	20.32	43.29	49.60	6.31	14.57
Pasta de tomate Victorina	1/ Kilo	113.10	113.60	0.51	0.45	110.02	112.58	2.56	2.32	-	115.00	-	-
Pan de agua grande	unidad	5.00	5.00	(0.00)	(0.03)	5.00	5.13	0.13	2.50	5.00	5.00	-	-
Plátanos barahoneros	unidad	15.47	14.18	(1.30)	(8.37)	11.02	13.15	2.12	19.25	10.69	12.10	1.41	13.15
Papa	libra	28.97	29.22	0.25	0.85	18.20	18.30	0.10	0.55	18.33	18.32	(0.02)	(0.09)
Queso amarillo Sosua	libra	197.85	198.54	0.69	0.35	175.63	173.25	(2.38)	(1.35)	175.00	-	-	-
Guineos verdes	libra	12.72	13.97	1.25	9.81	8.00	10.98	2.98	37.19	-	-	-	-
Salami mallita Induveca	libra	90.34	90.59	0.25	0.28	90.94	90.37	(0.57)	(0.62)	97.12	94.97	(2.15)	(2.21)
Sal molida premium	libra	21.00	21.00	-	-	19.25	18.83	(0.42)	(2.18)	23.39	22.66	(0.73)	(3.10)
Sopita Maggi	(6 unids)	36.83	37.47	0.64	1.74	32.81	34.68	1.86	5.68	33.38	32.47	(0.91)	(2.73)
Sardina pica pica roja	7 Oz. 200	42.63	46.36	3.73	8.75	40.10	39.97	(0.13)	(0.33)	-	-	-	-
Yuca	libra	18.30	19.98	1.68	9.17	17.91	15.73	(2.18)	(12.15)	15.40	15.44	0.04	0.26
Yautía blanca	libra	49.59	51.83	2.24	4.51	41.33	33.53	(7.80)	(18.87)	30.92	27.87	(3.05)	(9.87)

Taller internacional



La Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y el Programa de Competencia y Protección al Consumidor en América Latina, Compal, de la United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD), desarrollaron el Primer Programa de Formación Especializada en Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico, durante los días 15 al 19 del mes de junio del año 2015 en Lima, Perú.

Aishell Hernández, abogada y secretaria del Consejo Directivo participó en el evento, en el que abordaron temas entorno a educar al consumidor en cuanto al comercio electrónico; propiciar una regulación lo suficientemente amplia para el comercio electrónico; desarrollar y propiciar el derecho al retracto y la reversión de pago; Desarrollar una resolución alternativa de conflictos online; y Proteger la identidad digital y el intercambio electrónico de datos.

Reconocimiento



Reconocen a Paulino por su contribución a la educación de los consumidores

La fundación que dirige la artista Luz Marcela de la Cruz Peralta (Marcel), entregó una placa de reconocimiento realzando la misión que ha tenido Paulino en defensa de los consumidores y su identificación con la mujer dominicana.

Al hacer la entrega de la distinción, dijo que la fundación que dirige quiso reconocer la trayectoria de Paulino, en su condición de funcionaria, en favor de la población consumidora, principalmente la de escasos recursos económicos.

“Por ser mujer, madre, tener un liderazgo firme y tener una visión clara del trabajo que ha ejecutado, en beneficio de los consumidores durante tanto. Donde el pueblo puede descansar en sus hombros y apoyarse”, manifestó la artista.

Sostuvo que la funcionaria siempre ha alzado su voz en defensa de los consumidores y ha promovido la aplicación de la ley, cuando se ha visto en peligro la economía popular, por intereses egoístas, que solo piensan en sus bolsillos, y no en el bienestar del pueblo consumidor.

Libro del consumidor



PLANTEAMIENTOS BÁSICOS SOBRE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Honorio-Carlos Bando Casado, 2da edición (1986).

Un estudio de los planteamientos básicos sobre la defensa de los consumidores y usuarios.

Visitas



William Malamud, Vicepresidente Ejecutivo de la Cámara Americana de Comercio realizó una visita de cortesía a la directora Ejecutiva de Pro Consumidor, licenciada Altigracia Paulino.



Pro Consumidor se hace portavoz de la información

La Administración de Drogas y Alimentos de Estados Unidos (FDA por sus siglas en inglés) anunció la prohibición de las grasas saturadas en la elaboración de alimentos de los Estados Unidos.

Los aceites parcialmente hidrogenados (PHOs), la principal fuente dietética de grasas saturadas en los alimentos procesados, deben retirarse de todos los productos alimenticios en los Estados Unidos en los próximos tres años. “Basado en una revisión exhaustiva de la evidencia científica”, dice la agencia, los PHO no son “generalmente reconocidos como seguros” para su uso en la alimentación humana.

La U.S. Food and Drug Administration cumplió cabalmente su propuesta de prohibir eficazmente las grasas trans artificiales de una amplia variedad de alimentos procesados.



Llamado a cambiar cultura del engaño

La directora Ejecutiva del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, Pro Consumidor), resaltó el poder, la fuerza y la influencia que tienen las academias y los gremios de profesionales para incidir en la población y cambiar “la cultura del engaño por la cultura del reclamo”.

La licenciada Altagracia Paulino explicó que constituye una necesidad urgente que los ciudadanos conozcan las leyes y la constitución y se empoderen de sus derechos para hacer ciudadanía responsable, por lo que las universidades y las organizaciones que agrupan a los profesionales de las distintas áreas son la mejor vía.

Paulino se expresó en estos términos al pronunciar la conferencia magistral: Derecho Administrativo Sancionador para la Protección del Consumidor; Legislaciones y Doctrinas; en la clausura del diplomado Derecho del Consumidor en la

República Dominicana el cual se realizó en la Universidad Autónoma de Santo Domingo con asiento en San Francisco de Macorís.

La actividad educativa concluyó con la entrega de certificados a unos 70 profesionales de distintas áreas en especial abogados, que cursaron un programa de 15 semanas de clases presenciales y que se efectuó como parte del acuerdo inter-institucional, entre Pro Consumidor, la UASD, Recinto San Francisco y la provincial Duarte del Colegio de Abogados.

Altagracia Paulino resaltó los principios y características que hacen más fuertes e importantes los derechos del consumidor, entre las que resaltó su carácter de orden público, la supletoriedad y el *indubio pro consumus*, y aclaró que esto último significa que siempre que exista duda, ante cualquier situación de consumo se aplicará lo que más convenga al consumidor.