



Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor

Pro Consumidor

Memorias

SEPTIEMBRE 2009- AGOSTO 2010



FOMENTEMOS
EL CONSUMO
RESPONSABLE





Dirección General
Licda. Altagracia Paulino

Edición
Lic. Pedro Castro

Coordinación
Lic. Pedro Castro
Licda. Sagrario Matos
Licda. Alba De Moya

Redacción
Lic. Angel Belisario
Licda. Cynthia Brito
Licda. Jennifer Jiménez

Revisión
Licda. Sagrario Matos
Lic. Pedro Castro
Licda. Alba De Moya
Ing. José Del Carmen Valenzuela
Licda. Rita González
Licda. Yeshica Peguero

Asistente
Licda. Karina Santana

Corrección de Estilo
Lic. José Miguel Montero

Fotografía
Justo Maracallo y Jorge González

Diseño y Diagramación
Francis Contreras/Graf Colors

Impresión y Diseño de Portada
Editora Amigos del Hogar

REVISTA MEMORIA
Septiembre 2009 - Agosto 2010

Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor
Oficinas Administrativas: 809-472-2731
Denuncias: 809-567-8555
Desde el interior sin cargos: 1-809-200-8555
Av. Charles Summer No.33, Los Prados, Sto. Dgo., D.N., Rep. Dom.

En Santiago, Av. 27 de Febrero No.7,
Frente al Hospital José María Cabral y Báez · Tel.: 809-581-1713



I N D I C E

Cinco, tres y uno	6	
Consumo sustentable	8	
Acciones realizadas por el Ministerio Público	11	
El Ministerio Público colabora activamente	13	
La publicidad engañosa no puede seguir	14	
Plantea se coloque fecha caducidad agua embotellada	15	
El uso de las fundas plásticas	16	
INFORME DE GESTION		
Presentación	19	33 Transparencia
Antecedentes	20	34 Observatorios de combustible
Plataforma estratégica	21	35 Conferencias magistrales
Estructura organizativa Pro Consumidor	22	36 Relanzamiento oficina de Santiago
Encargados departamentales	23	37 Convenios
Objetivos de Pro Consumidor	24	42 Presencia en los medios
Consejo Directivo	25	44 Soporte institucional
Collage	26	46 Ejecución presupuestaria
Programa de cooperación	28	49 Medidas para garantizar los derechos de los consumidores a través de las áreas misionales
Campañas educativas	29	50 Educación al consumidor
Día Mundial de los Derechos del Consumidor	30	55 Operaciones regional Santiago
Campaña "Tómale el Peso a tu Dinero"	31	58 Contratos de adhesión
Centro de Documentación	31	59 Cuando el precio y el valor compiten
Observatorios de Publicidad	33	



CINCO, TRES Y UNO

El día 9 de septiembre está marcado en rojo en el calendario de Pro Consumidor. Es nuestro feriado oficial, por varias razones:

Cinco años se cumplen de la promulgación de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05. Con esta ley, el Estado Dominicano dió un gran empuje al programa de institucionalización del país, proporcionándole al ciudadano mecanismos legales para el ejercicio de sus derechos. El pueblo tiene en sus manos el instrumento ideal para hacer un ejercicio ciudadano y reclamar derechos.

El presidente de la República, doctor Leonel Fernández Reyna, siempre visionario, no vaciló ni un instante al momento de promulgar la Ley 358-05, la cual es invocada a diario por la población a la hora de reclamar cuando son vulnerados sus derechos.

Pero no sólo se ha cumplido con el establecimiento de los mecanismos de aplicación, sino que esta ley tiene rango constitucional y su categoría aparece en varios de los artículos de la nueva Constitución de la República: El artículo 53 de la Constitución que da garantía a los derechos del consumidor y a la ley que los protege; El artículo 66 de la Carta Magna, que se refiere a los Derechos Difusos; el artículo 7 trata sobre el Carácter Social y Democrático de Derechos y el 111 establece las normas que regulan las leyes de orden público, como lo es la ley 358-05, QUE ES TAMBIEN DE ORDEN PUBLICO, significa, de acuerdo a la Constitución, que estas normas obligan a todos los habitantes del territorio y no pueden ser derogadas por convenciones particulares.

Tres años hacen que inició sus operaciones el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, establecido por mandato de la Ley 358-05. Al cumplir 3 años, como si fuera un niño, comienza a caminar con pasos más seguros y a darse a entender entre la gran familia que es la población dominicana.

De estos tres años, dos fueron suficientes para dejar sentadas las bases institucionales. Se establecieron las oficinas de Santo Domingo y Santiago; se aprobaron los reglamentos de la ley: el de Inspecciones, de Conciliación y Arbitraje y de los Contratos de Adhesión. Así mismo se firmó un convenio con la Procuraduría General de la República que permitió el establecimiento de un Ministerio Público para proceder legalmente ante la violación a la ley.

En estos tres años la Institución ha marchado con pasos firmes, al ritmo que requieren los tiempos, colocándose en el lugar que la historia le confiere a un organismo llamado a ser eficiente, transparente y creíble como lo merece y reclama la sociedad dominicana.

Un año de nuestra gestión al frente de Pro Consumidor es una especie de compromiso con el presente y el futuro. Nos toca hacer y dejar la plataforma para quien nos suceda siga nuestras huellas.

Ha sido un año muy intenso y fructífero, donde hemos demostrado que cuando hay voluntad política para hacer las cosas, las demás fluyen solas.



Todos hemos puesto nuestra voluntad: el equipo que me acompaña, la población que nos reclama a diario, la opinión pública que se identifica con lo que hacemos, son sólo algunas de las señales que nos hacen creer que ha valido la pena estar aquí, en el tiempo justo.

En el próximo año, vamos a fortalecer a Pro Consumidor a través del cumplimiento de las metas trazadas en el Plan Estratégico Institucional, pero sobre todo, vamos a seguir escuchando los reclamos de la población para que ésta sienta que de verdad estamos para servirles.

Otro de nuestros objetivos es analizar los obstáculos que se han presentado, a fin de superarlos, poniendo siempre como estandarte que nuestra misión es servir de soporte a los ciudadanos para que ejerciten sus derechos desde una nueva perspectiva, ahora fundamentada no sólo en una buena ley, sino en una nueva Constitución.

Celebrems pues, el quinto año de la ley, el tercero de Pro Consumidor y el primero de una gestión que prometió trabajar con una visión de nación y un compromiso con el país, demostrando que desde el Gobierno si se quiere, se puede.

Licda. Attagracia Paulino
Directora Ejecutiva



CONSUMO SUSTENTABLE

El Consumo Sustentable está fundamentado en un consumidor responsable, que se ajuste a las necesidades reales considerando el impacto ambiental del producto adquirido. Además de la responsabilidad, el Consumo Sustentable se caracteriza por cuestionar y contribuir a cambiar para bien el modo de consumo.

Las organizaciones de consumidores, los ciudadanos y las entidades comprometidas con la preservación del medio ambiente deben mostrar su adhesión a esta causa, rehusando consumir productos y servicios cuyas prácticas de producción, modo de uso y métodos de tratamiento de desechos no tomen en cuenta su conservación.

Si bien es cierto que no podemos dejar de consumir, lo indudable es que podemos cambiar la forma de hacerlo.

Con la implementación y cumplimiento de un programa de consumo sustentable, se persigue que las necesidades de bienes y servicios puedan satisfacerse en lo económico, social y ambiental, promoviendo el uso adecuado de los recursos y productos que satisfacen las necesidades básicas, aportando a su vez, una mejor calidad de vida a todos los consumidores y minimizando el uso de recursos naturales y de materiales tóxicos.

El concepto de Consumo Sustentable es complejo, y su comprensión se hace con frecuencia difícil.

La mayoría de las definiciones elaboradas tiene los siguientes aspectos en común: a) satisfacer las necesidades humanas b) favorecer el bienestar individual y colectivo por medio de estándares de vida dignos, c) compartir los recursos entre ricos y pobres, d) actuar tomando en cuenta a las generaciones futuras, e) considerar el impacto “desde la cuna hasta la tumba” de los productos al elegirlos.



CÓMO ADOPTAR Y LOGRAR UN CONSUMO SUSTENTABLE

- o Comprar sólo lo necesario, seleccionando productos que no dañen el ambiente. Leer las etiquetas de los envases puede ayudar a tomar decisiones inteligentes.
- o Utilizar lámparas de bajo consumo, contribuyendo al ahorro de energía.
- o Promover el uso de productos ecológicos.
- o Poner en práctica el reducir, reciclar, reutilizar, respetar y reflexionar al momento de realizar sus compras.
- o Fomentar el reciclaje, tanto a nivel individual como industrial.
- o Disminuir el uso de material innecesario de envases y embalajes.
- o Educar a las personas, a fin de que adopten decisiones de compra ecológicamente racionales.
- o Promover políticas educativas que contribuyan a un consumo sustentable.



Las prácticas de preservación del medio ambiente consideran la forma de producción; los modos de generación de energía, manejo de los desechos, emisiones de contaminantes a la atmósfera las políticas de contratación de las empresas y la no violación de los protocolos internacionales relacionados con el empleo de menores y el abuso a las personas que están en desventaja social. El hombre constituye un elemento fundamental dentro del medio ambiente, y como tal, debe ser respetada su dignidad.

Todo consumidor comprometido con el desarrollo sustentable, debe privilegiar las empresas cuya práctica de producción y manejo de desechos sea compatible con la preservación del medio ambiente.





ACCIONES REALIZADAS POR EL MINISTERIO PÚBLICO

En virtud del Acuerdo Interinstitucional firmado por la Procuraduría General de la República y el Instituto Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, se crea un Ministerio Público Coordinador Nacional para que conjuntamente con la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor y la Procuraduría General de la República, persiga los delitos que afecten a la población consumidora. Este Ministerio Público designado en la persona de la Lic. Yvelia Batista Tatis, interviene durante el procedimiento administrativo previsto en la Ley No. 358-05 a solicitud de la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, en lo que concierne a servicios de inspección que ameriten su intervención, auxilio de fuerza pública, así como en cualquier otro proceso en los que sea necesaria su participación. Tiene la titularidad de someter a la acción de la justicia los infractores denunciados ante Pro Consumidor, para la aplicación de las multas contempladas en la Ley.

A partir del mes de junio del 2009 el Ministerio Público ha participado en conjunto con las demás áreas de Pro Consumidor en operativos a nivel nacional, inspecciones oficiosas, inspecciones por denuncias entre otras acciones. En el 2009 fueron sometidas a la acción de la justicia la cantidad de 10 entidades proveedoras de las cuales 5 han resultado condenadas al pago de multas;

hemos realizado 11 conciliaciones a favor de los consumidores.

Asimismo en los meses de Enero/ Junio del año 2010 el Ministerio Público ha recibido la cantidad de 15 reclamaciones falladas por la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, de las cuales 10 han sido conciliadas y 3 se encuentran en vías de ser judicializadas. Hemos sometido a la acción de la justicia represiva la cantidad de 15 imputados, cinco (05) de ellos por fraude a través del expendio de GLP, de los cuales la compañía LUSERGAS fue enviada a juicio de fondo y las demás se encuentran en la espera de ser juzgadas. Otros infractores han sido perseguidos por violación a la ley general de salud y a la ley de Protección al Consumidor, en la manipulación de carnes sin los registros que contempla la ley, así como también la manipulación de harina para la confección de pan sin los estándares sanitarios que contemplan las normas. Otra área de preocupación ha sido la comercialización de neumáticos vencidos que ponen en riesgo la seguridad del ciudadano dominicano, caso en el que se logro el envío a juicio de fondo de los imputados. Las demás acciones han sido perseguidas por la venta irregular de tarjetas de llamadas a través de la alteración de su precio al consumidor final. Por otra parte, han sido enviadas 68 actas de advertencia para quienes cobran porcentajes por el medio de pago que utiliza el consumidor.



Asimismo, han sido suscritos acuerdos entre Pro Consumidor, la Fiscalía del Distrito Nacional y la Fiscalía de la Provincia de Santo Domingo, de los cuales han surgido capacitaciones dirigidas a los fiscales competentes para asegurar la correcta persecución de estos delitos. El Lic. Perfecto Acosta, Procurador Fiscal de la Provincia Santo Domingo designo un Procurador Fiscal Adjunto enlace para la instrumentación de los casos de dicha demarcación, el Lic. Yorelbin Rivas. Asimismo en la provincia de Santiago de los Caballeros ha sido designado el Lic. Aldo Peralta como fiscal enlace.

El Ministerio Público y Pro Consumidor han generado excelentes relaciones interinstitucionales de las que ha sido beneficiado el ciudadano dominicano a través de las acciones de ambos. Estas relaciones han dado sus mayores frutos debido a la amplia sensibilización de sus incumbentes el doctor Radhames Jiménez Pena y la licenciada Altagracia Paulino. Fruto de estas relaciones fue designado el Magistrado Frank Soto Sánchez como Procurador General Adjunto para el área de Protección al Consumidor, para la mayor eficiencia en la persecución penal de estos delitos.



EL MINISTERIO PÚBLICO COLABORA ACTIVAMENTE CON PRO-CONSUMIDOR

El aporte del Ministerio Público a la gestión de PRO-CONSUMIDOR ha permitido el sostenimiento de las acciones encaminadas al cumplimiento y aplicación de la ley 358-05.

Cabe destacar la gestión de la Magistrada Yvelia Batista, quien encabeza la representación del Ministerio Público, cuyo accionar ha sido fundamentales en los procesos que han ameritado ser llevados ante los tribunales.

En la actualidad dos representantes del Ministerio Público dan servicio en PRO—CONSUMIDOR, además de la magistrada Batista, en la Zona Oriental actúa el fiscalizador-- designado para prestar servicio en esa jurisdicción.

El carácter de orden publico de la ley 358-05, implica que mucho de los ilícitos contra los consumidores deben ser conocidos en los tribunales, tal como lo señala la ley. Son los casos que no logran solución por la vía administrativa.

El descubrimiento del fraude contra los usuarios del GLP, fue posible por la acción del Ministerio Público, a quien le toca acudir ante las denuncias tipificadas como fraude y otras violaciones a las leyes y a la Constitución de la República. Los operativos que han reunido el merito para llevar a cabo acciones ante los tribunales, han contado con la presencia de la magistrada Yvelia.

Igualmente, los primeros fallos en los tribunales a favor de los consumidores, se han logrado por el adecuado y debido proceso asumido por la representación del Ministerio Público adscrito a la institución.

La forma profesional como se llevan a cabo los procedimientos, han permitido que exista ya jurisprudencia en materia de Derecho de consumo en la República Dominicana, lo cual indica que en lo concerniente a la institucionalidad, estamos avanzando.





LA PUBLICIDAD ENGAÑOSA NO PUEDE SEGUIR

La publicidad que se observará es la de los medios electrónicos: radio, televisión, Internet, tele cable y otros medios que puedan estimular el consumo y la adquisición de bienes y servicios mediante la publicidad falsa y engañosa.

Le ley 358-05 regula la publicidad engañosa, la cual cunde de manera irracional en las épocas de zafra del comercio como son fechas como el día de las madres, los padres, las navidades, san Valentín y ni hablar del inicio del año escolar.

La publicidad engañosa, calificada de fraude en otras legislaciones, sólo está regulada en la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor, lo que implica una atención muy especial de las autoridades de esta institución del Estado.

El artículo 88 de la ley precisa de un mandato especial para reglamentar este tipo de publicidad porque atenta contra los derechos del consumidor y contra los mandatos constitucionales que protegen a los ciudadanos.

En ese sentido se ha creado el Observatorio de Publicidad, integrado por varias instituciones de la sociedad civil y coordinado por funcionarios de PRO-CONSUMIDOR.

La publicidad impresa, seguirá siendo monitoreada por el departamento de Inspección y Vigilancia. El observatorio se ocupará de sacar del mercado los llamados “productos milagrosos”, como parte de la cooperación de la (Federal Trade Comission-FTC- de Estados Unidos) y de las redes europeas (RAPEX) y la RCSS, Red de Consumo y Salud, que auspicia la Organización de Estados Americanos (OEA), la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y de la que PRO-CONSUMIDOR forma parte.

El observatorio pondrá especial atención en la publicidad dirigida a los niños, la cual según la ley, “no podrá contener informaciones, imágenes, sonidos, datos o referencias que afecte física, mental y moralmente a los niños”.

“La publicidad no podrá inducir a confusión y engaño; tampoco podrá ser denigrante, o comportar cualquier otra modalidad de carácter desleal comercialmente” Art: 88 letra e) de la ley 358-05.



PLANTEA SE COLOQUE FECHA CADUCIDAD AGUA EMBOTELLADA

El Consumo Sustentable es proactivo, por lo que cuestiona los modos de producción, comercialización y consumo imperante, con el propósito a que cambien para bien.

Las empresas embotelladoras de agua potable bajo ningún concepto deben establecer fecha de caducidad del agua que consume la población conforme a sus propios criterios, sino con base en la calidad que establece la Dirección General de Normas y Sistema de Calidad, a través de la norma oficial NORDOM-64, planteó la directora ejecutiva de Pro Consumidor, licenciada Altagracia Paulino.

Sin embargo, dijo que en la NORDOM 64 Sobre Agua Embotellada se hace necesario establecer en las especificaciones, el tiempo o la vida útil de agua embotellada, tomando en consideración el tipo y tamaño del envase.



La directora ejecutiva del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor expresó sus consideraciones durante el desarrollo del “Primer Foro Nacional Sobre la Calidad del Agua para Consumo Humano”, en el Auditorio Manuel del Cabral de la Biblioteca Pedro Mir, de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD).

La licenciada Paulino expuso el tema “El rol de Pro Consumidor en la vigilancia del mercado y el régimen sancionatorio a ser aplicado a los infractores”, durante el cual reveló que más de 2,2 millones de personas, en su mayoría en los países en vías de desarrollo, mueren cada año por enfermedades asociadas a condiciones deficientes en la calidad e inocuidad del agua y a problemas de saneamiento.

De igual modo, planteó que seis mil niños mueren cada día de enfermedades que pueden prevenirse mejorando las condiciones de agua y de saneamiento, mientras que otras 250 millones de personas sufren enfermedades cada año por las mismas causas.

El “Primer Foro Nacional Sobre la Calidad del Agua para Consumo Humano” fue organizado por Digenor y el Instituto de Química de la Facultad de Ciencias de la UASD, con el objetivo de concienciar a sectores y grupos de interés sociales sobre la necesidad de asegurar la calidad del agua para consumo humano en República Dominicana.



EL USO DE LAS FUNDAS PLÁSTICAS PARA TAPAR EL ARROZ Y OTROS ALIMENTOS ES UN MAL HÁBITO QUE PUEDE CONDUCIR AL CÁNCER

Desde PRO-CONSUMIDOR se ha orientado a la población para que deje de usar las fundas plásticas en las que son empacados los alimentos que adquieren en los colmados y supermercados, que son utilizadas para tapar el arroz y otros alimentos.

El plástico libera dioxinas y otras sustancias que se acumulan en el organismo y pueden convertirse en tumores malignos, según se ha determinado en estudios realizados en Europa y estados Unidos.

La contaminación está presente también a través del plomo de la pintura de los impresos de las fundas, ya que el plomo es también una sustancia cancerígena.

El Consumo Sustentable está íntimamente ligado a las prácticas seguras de preparación y manipulación de los alimentos.

En la línea de promover el consumo sustentable, se inscribe también la educación sobre el uso de sustancias que puedan atentar contra la salud de la población, ya que el ser humano es el principal activo del ecosistema en el que nos encontramos.

Las advertencias sobre el uso de sustancias nocivas para la salud, como es el uso del plástico, han sido tomada en cuenta por muchas amas de casa que ya no la usan para tapar el arroz, pero

debemos insistir en que no debe usarse en el entendido de que los procesos educativos son a largo plazo.

Esta gestión de PRO-CONSUMIDOR se compromete a profundizar en la campaña contra el uso del plástico para tapar los alimentos, por lo que gestionará con organismos de cooperación los recursos para que los ciudadanos adquieran más y mejores conocimientos sobre los males que genera.

El plástico no debe quemarse en los patios de los hogares, porque las dioxinas también pueden ser inhaladas y afectar los pulmones de las personas.





LAS DIOXINAS

De acuerdo a informaciones de la Organización Mundial de la Salud, las dioxinas constituyen un grupo de compuestos químicos que son contaminantes ambientales persistentes y se encuentran en el medio ambiente de todo el mundo y se acumulan en la cadena alimentaria, principalmente en el tejido graso de los animales.



Las dioxinas tienen elevada toxicidad y pueden provocar problemas de reproducción y desarrollo, afectar el sistema inmunitario, interferir con las hormonas y, de ese modo, causar cáncer.

Más del 90% de la exposición humana se produce por medio de los alimentos, en particular los productos cárnicos y lácteos, pescados y mariscos. Numerosas autoridades nacionales ejecutan programas de seguimiento de los artículos alimentarios.

Debido a la presencia generalizada de dioxinas, todas las personas tienen antecedentes de exposición, que se espera no afecten a la salud humana. No obstante, en vista del alto potencial de toxicidad de este tipo de compuestos, es preciso realizar esfuerzos por reducir los actuales niveles de exposición.

Las medidas más eficaces para evitar o reducir la exposición humana son las adoptadas en el origen, o sea, la instauración de controles rigurosos de los procesos industriales con miras a minimizar en la mayor medida posible la formación de dioxinas.



INFORME DE GESTIÓN

SEPTIEMBRE 2009- AGOSTO 2010

El 9 de septiembre del año 2009, mediante el Decreto No. 679-09, fue designada como Directora Ejecutiva de Pro Consumidor la licenciada Altagracia Paulino, quien a partir de la fecha, asume su cargo bajo la convicción de seguir velando por la organización, dirección, coordinación, vigilancia y ejecución de las medidas, planes y programas tendentes a la defensa de los derechos del consumidor y usuario de bienes y servicios en la República Dominicana.





PRESENTACIÓN

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor; entidad estatal descentralizada con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, patrimonio propio y personalidad jurídica; tiene como finalidad definir, establecer y reglamentar las políticas, normas y procedimientos necesarios para la aplicación adecuada de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, del 9 de septiembre de 2005. Los reglamentos y las normas dictadas constituyen la herramienta para la consecución de los objetivos y metas establecidas para el logro de una efectiva defensa de consumidores o usuarios de bienes y servicios en la República Dominicana.

Como institución comprometida con la causa de todos los consumidores, esta entidad propicia prácticas justas y transparentes en el mercado, a través de la implementación de medidas regulatorias y de la educación y orientación a la población.

Pro Consumidor presenta sus Memorias de Gestión correspondientes al período septiembre 2009 – agosto 2010, en las que se muestra un resumen de las diferentes metas alcanzadas, como resultado de las actividades realizadas a favor de la población dominicana, basadas en la defensa y protección permanente de sus derechos.

Este informe trata además, el concepto Consumo Sustentable, como tema y objetivo que debe asumir todo consumidor responsable y consecuente con el medio ambiente, cuyas decisiones diarias tienen incidencia directa en el futuro del planeta.



ANTECEDENTES

La República Dominicana se comprometió con la aplicación de las Directrices para la Protección del Consumidor, aprobadas por aclamación en la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), mediante resolución No. 39/248, del 9 de abril de 1985, en las que se especifica el rol que deben jugar los gobiernos para proteger y salvaguardar los derechos e intereses de los consumidores.

Mediante la Resolución No. 2-95 del Congreso Nacional, promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 20 de enero de 1995, la República Dominicana ratificó el Acuerdo de Marrakech, por el cual se establece la Organización Mundial del Comercio (OMC), el cual persigue, entre otros objetivos, que las relaciones entre países en la esfera de la actividad económico - comercial tiendan a elevar los niveles de vida, lograr un volumen considerable de ingresos, demanda efectiva, acrecentar la producción y el comercio de bienes y servicios, para lo cual es preciso que éstas se realicen en un marco de justicia y respeto a los derechos de los consumidores.

En fecha 9 de Septiembre de 2005, fue promulgada en nuestro país la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, y su reglamento de aplicación aprobado el 30 de mayo del 2008 mediante decreto No. 236-2008.

La preparación del país para los desafíos de la globalización requería de la actualización de instrumentos legales e institucionales para la defensa de los derechos de la población consumidora, por lo que surgió la creación de un marco legal que contempla el derecho a información, orientación, educación y transparencia en los mercados de bienes y servicios.



PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Pro Consumidor sustenta sus acciones sobre una plataforma estratégica basada a su vez en las prerrogativas constitucionales establecidas en la Ley No. 358-05.

MISIÓN

Proteger los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios mediante el establecimiento de un régimen que garantice la equidad y la seguridad jurídica entre proveedores y consumidores, a través de la educación y orientación consciente en el ejercicio de sus deberes.

VISIÓN

Ser una institución de reconocido prestigio en la ejecución de una gestión pública eficiente, que garantice la protección efectiva de los derechos de los consumidores, promueva y fomente una cultura de consumo inteligente sustentada en la educación, orientación y organización de los consumidores manteniendo la armonía con el sector proveedor de bienes y servicios.

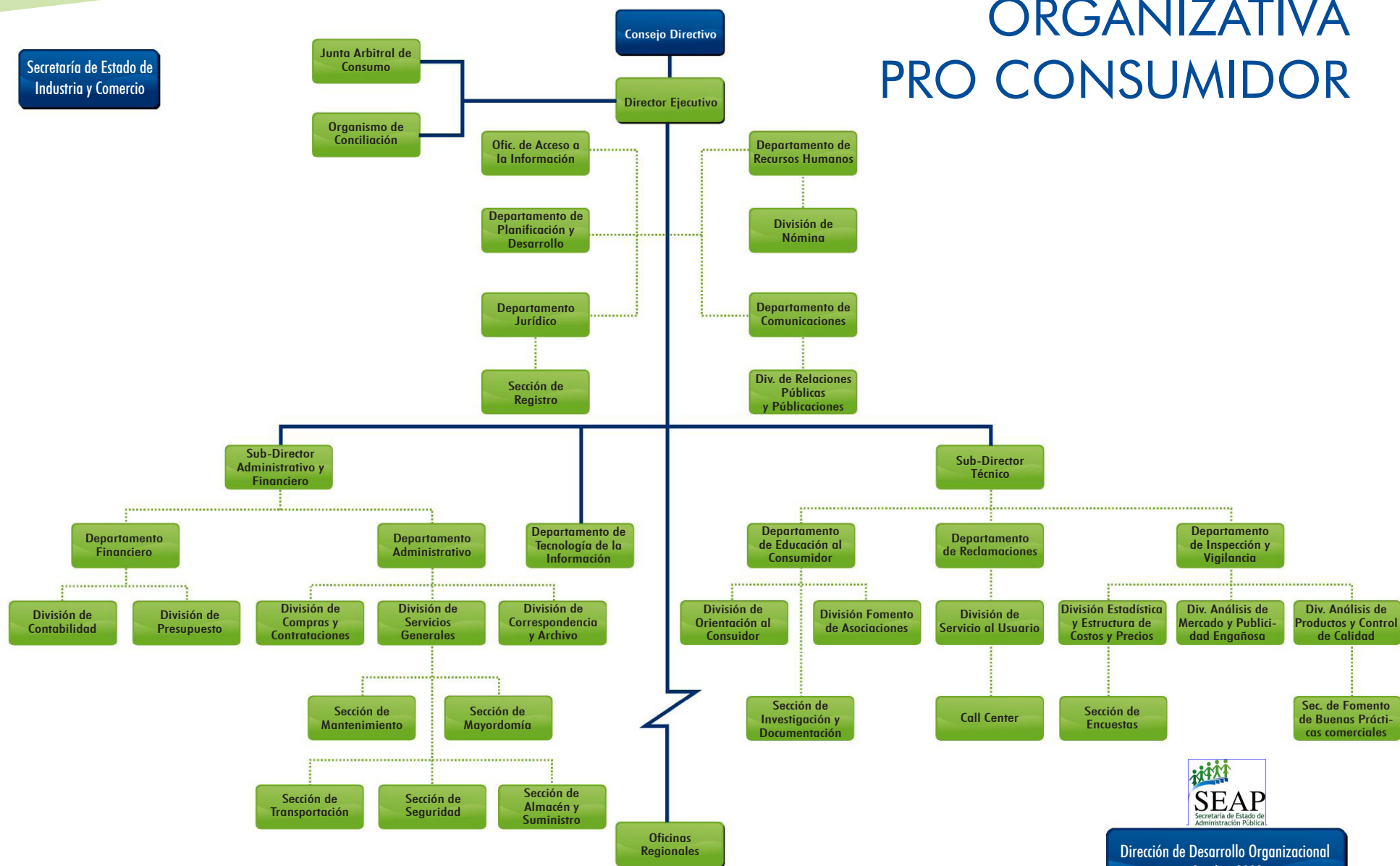
VALORES

- **Honestidad:** a través del accionar institucional, generando credibilidad y confianza en la sociedad.
- **Integridad:** adquiriendo de la sociedad dominicana la percepción de coherencia entre el mandato de la ley y los resultados del ejercicio de la entidad.
- **Lealtad:** reflejada en la fidelidad de los servidores públicos en beneficio de la institucionalidad.
- **Discreción:** en el manejo confidencial de los procesos de la Institución.
- **Solidaridad:** generando acciones que promuevan constantemente la equidad y justicia que demanda la sociedad.
- **Trabajo en equipo:** empatía entre los servidores de la institución con esfuerzos entrelazados para la consecución de un objetivo en común y la obtención de resultados con niveles de excelencia.
- **Transparencia:** actuando con apego, responsabilidad y sensibilidad ante los principios y procesos éticos establecidos.
- **Responsabilidad:** manifestada en el compromiso de cumplir con los deberes del puesto de manera efectiva.
- **Ética:** cumpliendo con los principios morales que norman el quehacer dentro y fuera del ámbito laboral.



Secretaría de Estado de
Industria y Comercio

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PRO CONSUMIDOR



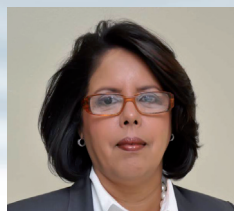
Dirección de Desarrollo Organizacional
- Octubre 2008-



Licda. Yeshica Peguero
Enc. Reclamaciones y
Servicio al Usuario



Licda. Rita González
Enc. Inspección y
Vigilancia del Mercado



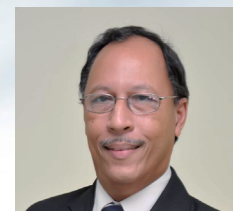
Licda. Alba De Moya
Enc. Educación



Licda. Sagrario Matos
Enc. Planificación y Desarrollo



Licda. Olga Páez
Enc. Recursos Humanos



**Ing. José Del Carmen
Valenzuela Ramírez**
Sub-director Técnico



Lic. Juan Hernández
Sub-director Administrativo
y Financiero



Licda. Erika Marte
Enc. Acceso a la
Información



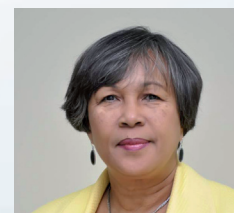
Lic. Pedro Castro
Enc. Comunicación
y Relaciones Públicas



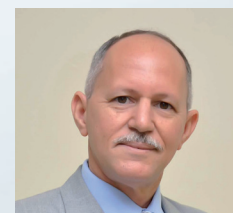
Licda. Johanny Ramirez
Enc. Tecnología de
la Información



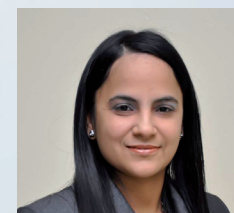
Lic. Felix Pujols
Enc. Conciliación



Licda. Nuris Vásquez
Enc. Compras



Lic. Vinicio Castro
Enc. Administrativo



Licda. Katy Tavárez
Enc. Financiera



OBJETIVOS DE PRO CONSUMIDOR

1. Establecer un régimen de defensa de los derechos del consumidor y usuario que garantice la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores, consumidores de bienes y usuarios de servicios, en armonía con las disposiciones al efecto contenidas en las leyes sectoriales.
2. Consolidar y fortalecer mediante la educación formal, la enseñanza de los derechos tanto del consumidor y/o usuario como deberes del proveedor a la sociedad civil en general, contribuyendo con el desarrollo de una mayor conciencia de la población en sus relaciones de consumo.
3. Desarrollar investigaciones que permitan estudiar el mercado e identificar las tendencias en las relaciones de consumo con el fin de establecer acciones informativas, preventivas y/o correctivas según corresponda.
4. Atender y tramitar las quejas, reclamos y denuncias presentadas por los consumidores, de conformidad con lo estipulado en la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, y sus normas complementarias, en aras de defender y asesorar en forma efectiva los derechos e intereses legítimos de los consumidores.
5. 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, responsabilidad en el consumo, así como sobre los beneficios o riesgos de los bienes y servicios ofertados en el mercado.
6. Fomentar los movimientos y asociaciones de consumidores mediante el desarrollo de proyectos integrales implementados junto a las fuerzas vivas de la comunidad y otras instituciones, con el fin de mejorar e intensificar su labor ampliando sus servicios.
7. Promover la organización de la población en grupos comunitarios, para la defensa de sus intereses en materia de consumo.



CONSEJO DIRECTIVO

El 7 de Noviembre del 2009, mediante el Decreto No. 827-09 fue designado el Consejo Directivo integrado por los siguientes miembros:

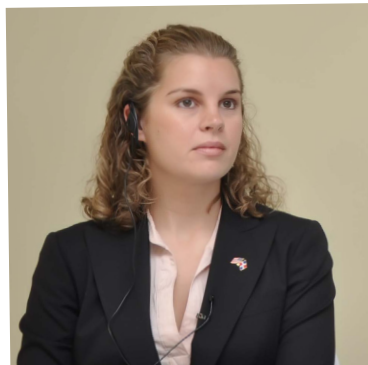
- o **Lic. José Ramón Fadul**
Ministro de Industria y Comercio
Presidente del Consejo Directivo.
- o **Dra. Anina del Castillo**
Presidente en funciones del Consejo Directivo
(Ministerio de Industria y Comercio)
- o **Dra. Ana Ysabel Acosta**
Representante de las empresas productoras de mercancías
- o **Lic. Salvador Polanco**
Representante de organizaciones de defensa
de los derechos de los consumidores
- o **Cor. Julio César Rodríguez**
Representante del Ministerio de Medio Ambiente
y Recursos Naturales
- o **Dr. José Sehwoerer**
Representante del Ministerio de Salud
- o **Lic. Milagros Puello**
Representante de las empresas suplidoras de
servicios
- o **Sr. Rafael Peguero**
Representante de organizaciones de defensa
de los derechos de los consumidores
- o **Lic. Altagracia Paulino**
Directora Ejecutiva de Pro Consumidor





PROGRAMAS DE COOPERACIÓN

La gestión de la Directora Ejecutiva ha estado enfocada en el fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales y la gestión de cooperación nacional e internacional.



Cara Petersen

Organismos internacionales han apoyado a la institución en la tarea de educación al consumidor. Con el auspicio de la Federal Trade Commission (FTC) de los Estados Unidos, se realizó la Conferencia Virtual sobre Publicidad Corporativa en la que participó el personal interno y miembros de organizaciones de consumidores. Bajo este mismo proyecto de cooperación se

desarrolló un programa de asesoría dirigido a las áreas Jurídica, Relaciones Públicas, Servicio al Usuario, Educación e Inspección y Vigilancia del Mercado, que fortaleció la visión sobre la administración de las agencias gubernamentales de protección de los consumidores.

Con el objetivo de transferir experiencias a los diferentes grupos sobre las prácticas de asociacionismo como elemento de equilibrio entre consumidores y empresarios, la fuerza del profesionalismo en este movimiento, la representatividad, y el actual escenario de las políticas de consumo en Europa, en el mes de febrero se recibió la asesoría y entrenamiento de la señora Isabel Segura Roda, especialista en derecho del consumo, alimentación y publicidad; y asesora del movimiento de consumidores en España, quien impartió un seminario sobre “La importancia del asociacionismo como elemento de equilibrio entre consumidores y em-

presarios. La fuerza del profesionalismo en este movimiento”.

Con el tema “La Responsabilidad Social Corporativa: Moda o Realidad” fue impartida una conferencia por el experto y empresario español Jacinto Seguí. En estas actividades participaron un total de 75 personas de los ámbitos empresarial, institucional y de organizaciones de la sociedad civil.



Pro Consumidor se ha integrado a la comunidad internacional de organismos de protección y defensa al consumidor, como: Consumers International (CI), Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO), y Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIA-GC), entre otros. Actualmente gestiona su inclusión en el Red Internacional de Protección al Consumidor (ICEPEN), que es un organismo internacional de vigilancia en el ámbito financiero y de fraude electrónico auspiciado por los Estados Unidos, Australia, Canadá y Holanda.

A nivel nacional se ha logrado el acercamiento y la integración de instituciones afines y vinculadas a la protección de los derechos de los consumidores, entre las cuales se encuentran, el Comisionado para la Reforma y Modernización de la Justicia, la Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU), la Procuraduría General de la República, fiscalías y organizaciones de la sociedad civil, entre otras.



CAMPAÑAS EDUCATIVAS



Con el interés de llegar a los consumidores y usuarios de los niveles socioeconómicos que tienen incidencia significativa en el mercado de productos y servicios, se ha utilizado el contacto directo, la entrega de material promocional y la publicidad en los medios, a fin de que conozcan sus derechos y denuncien ante Pro Consumidor las irregularidades que les afecten, se realizó la campaña “Un Consumidor Informado Tiene Poder”, realizada del 1 al 12 del mes de diciembre del año 2009.

El desarrollo de esta campaña tuvo lugar en diferentes puntos estratégicos de Santo Domingo, tales como, plazas comerciales, estaciones de autobuses, clínicas, sectores residenciales, escuelas, universidades, supermercados, peajes, salones de belleza, y más de 50 oficinas gubernamentales, al igual que en otras provincias del territorio nacional como, Santiago, Puerto Plata, Bonao, Moca, entre otros.

Durante este período se recibió un fuerte respaldo de los medios de comunicación, que incluyó una rueda de prensa para el lanzamiento de la campaña, entrevistas, participación en 8 programas de radio y televisión, encarte de 50 mil volantes en un periódico de circulación nacional.

Esta promoción se realizó con la asistencia de 80 promotores y 10 supervisores. En la campaña se logró la distribución total de alrededor de medio millón de volantes y más de 150, 000 brochures educativos.

La campaña “Un consumidor Informado Tiene Poder” tuvo la acogida y aceptación de la población, reforzando la imagen de Pro Consumidor, aumentando la solicitud de los servicios institucionales por parte de los consumidores, como muestra el siguiente gráfico:



Las necesidades de bienes y servicios de las presentes y futuras generaciones deben ser satisfechas desde el punto de vista económico, social y ambiental.





Los principales titulares Públicos en los diferentes periódicos del país han sido:

- Encarcelan gerente envasadora de la 17 estafaba a clientes.
- Pro Consumidor cerrará plantas envasadoras de GLP estafen usuarios; Procuraduría General de la República respalda decisión.
- Pro Consumidor revela el 50% envasadoras GLP engaña usuarios.
- Pro Consumidor decomisa 368 neumáticos vendían vencidos y somete administrador negocio a la Justicia.
- Pro Consumidor y Digenor cierran planta GLP ensanche Isabelita; cuatro en un mes.
- Participación Ciudadana, Fundecom y Asociaciones del Cibao instan Pro Consumidor seguir operativos antifraude en venta GLP.
- Pro Consumidor decomisa mil 613 productos vencidos en Barahona y Santiago.
- Pro Consumidor alerta vacacionistas presencia bacteria botulismo en alimentos.
- Pro Consumidor y Superintendencia de Bancos inician campaña “Tómale el Peso a Tu Dinero”
- Sociedad Civil Crea Observatorio de Combustibles.
- Incineran seis mil 500 productos que comerciantes vendían vencidos a consumidores.
- Altagracia Paulino diserta sobre “Consumo Inteligente” en el IX Congreso para Secretarias y Asistentes Ejecutivas Empresariales.
- Arrestan administrador envasadora estaba prófugo tras fraude en venta GLP.
- Retirarán de comercios azúcar vendida a sobreprecio; Pro Consumidor insiste no pagar más.
- Pro Consumidor y Comisionado Justicia firman convenio sensibilizar consumidores.
- Crean Consejo de Asesores Honoríficos de Pro Consumidor para ayudar a evitar fraude en venta GLP.
- Relanzan Pro Consumidor Santiago para recuperar confianza entre consumidores y proveedores.
- Fundas tapan arroz producen cáncer, entre otros.

Pro Consumidores

Pro Consumidor ordena vender el galón de GLP pesado por libra

medida deberá ser aplicada dentro de 60 días en todas las envasadoras el país

+ ALGO MÁS

Defensa
Pro Consumidor ha sido
convocado al conoci-
to o revie...

La Voz de Todos

Nacional

Año XLV
Nº 15114
Sábado Domingo
RD\$15.00
www.elnacional.com.do

desde y hacia AILA

Pesarán gas para evitar engaño

Proconsumidor dispone colocar balanzas en las envasadoras

EL CARIBE

Fundas tapan arroz producen cáncer

■ Tampoco quemar porque generan sustancias tóxicas

Se pesarán tanques GLP para evitar fraudes

Los asesores honoríficos de Pro Consumidor en GLP, Jorge Mallen y Luis Arizburo.

YAMALIE ROSARIO
El Instituto Nacional de Defensa de los Derechos del Consumidor (Pro-Consumidor) otorgó un plazo de 45 días a las 750 empaques de GLP del país para que presenten una balanza

lindro antes y después de llenarlo". En el marco de esta campaña, un equipo del Departamento de Educación al Consumidor se trasladará a diferentes puntos de venta para dar a conocer la medida.

Pro-Consumidor

Jorge Mallén y Luis Arrah, explicaron que los conductores de vehículos que usan GLP son los primeros en percibirse de un engaño porque en pocas horas se han dado cuenta que el rendimiento es menor. Contrario a las armas de casa que pueden ser usadas para

proceder, para lograr precios justos, equidad y buenas prácticas en el comercio.

Paulino se pronunció en sus términos la noche de martes, al pronunciar las palabras centrales en el acto de relanzamiento de la oficina regional de Pro-Consumidor, ubicada en

La licenciada Attagracia Paz

UN APUNTE

El comercio

Desde que los precios se dejaron sin control, los comerciantes fijan el valor del producto de

Pro Consumidor detalla en la campaña de orientación las equivalencias entre libras y galones de GLP comprados. Especifica que un galón de GLP equivale a 4,22 libras; 5,9 galones a 25 libras; 11,8 galones a 50 libras y 23,7 galones a 100 libras.

Con la disposición de

adinas de casa que podrían tardar semanas para observar el fraude, Detallaron que en el país existe un consumo diario de 1 millón 300 mil galones de GLP.

En los últimos meses, Pro Consumidor dispuso el cierre de una línea de entrada de GLP por un proveedor que incurrió en fraude.

Muchos

Subsidios Sociales (ADESS) y al estado dominicano, a través de los Bonos Gas que los consumidores recibían hasta 4 galones menos que

Comandante de la Fuerza Armada Nacional Dominicana, ubicada en esta ciudad.

En la actividad, realizada en el Hotel Gran Alacran, estuvieron presentes, también, el Ministro de Industria y Comercio, José Ramón Rodríguez, quien fue poseionado como encargado regional de esa

comida que se les omeda dada aayer se basa en el Ginepro que le otorgó Consumidor la Lo

precios, pero si para que estos sean justos, habrán de tener información de los m

del producto dependiendo de la demanda, por lo que Consumidor no más que necesitará la ayuda que se solicita para determinar con los precios.

"Las reglas del mercado están normadas por la oferta y la demanda," dijo

GOLPE. El reglamento elaborado por Digenor establece que para sancionar, por ejemplo, a un negocio que tenga diez dispensadores éste habrá de tener seis hurtando a la población

norma antifraude

opinión

...donde se conceda un
encomiendo. No asistirá a ese reu-
no, ni nos dicen el tiempo

...adivertió Yvelia Batista.
y dejó claro que el elemento
ni siquiera está firmado por la
entidad de defensa de los consu-
midores.

Dijo: he establecido, infor-
mó a la magistrada, que para
cerrar una estación se requiere

...además y

De acuerdo a José Paulo,
y partiendo de la explicación,
el documento elaborado por Di-
rector si los técnicos van a in-

...transparencia

...los consu-

oconsumidor

Defensores

Al consumir, ¿cómo le han afectado desde el sector público los cambios de precios?

alización.
nicio el desmante-
ñeja estructura ma-
ras de gas ligadas a...

CODIDE

...mercio', dijo.
Tras aclarar que los eje-

Pro Consumidor no ac-
túan con un litigio en la
mano, pero sí con firmeza,
la directora ejecutiva de
esa entidad sostuvo que se
busca propiciar buena
práctica del comercio, sin
perseguir a nadie.

Si bien es cierto que no tenemos la sociedad regulativa e ideal que todos quisiéramos, no es menos cierto que hemos avanzado, porque los procesos políticos cimentados en la democracia han permitido reformas sustanciales en el sistema de gobierno, del siste-

Enve

de Pro-Consum

Capacitan fiscales ley de los consum

Por ejemplo, a la población

SUPERADORA

¡¡¡¡¡

A las estaciones del GLP el Gobierno les autoriza generar los boletines

Sanito Domingo

El Instituto de Protección de los Derechos del Consumidor y Usuarios (ProConsumidor) impartió un curso a los ayudantes fiscales del Distrito Nacional que trabajan en las fiscalías barriales para que sepan como proceder a la hora de atender de las ciudadan

ES, 5 DE ABRIL DE 2010

nsumi

a.
 a opinión.

SUMIDORES

vidualmente de los servicios más elementales y

Pro Consumidor, si le

Exhorta a

...del Instituto DOMINGO. La directora
Derechos del Niño y la Adolescencia
Com...

...del Consumidor (Pro-
lino, exhortó ayer a los Pau-
rios del servicio energético a
reclamar sus derechos ante
anuncio de una
rifa ch

0% de

S GLP ProConsum

Rainier Maldonado
Santo Domingo

...pide no pagar más
...por libra de azúcar

Proconsumidor regulará la emisión de notas de créditos

COMERCIANTES DEBERÁN DEVOLVER EL DINERO POR PRODUCTOS DEVUELTOS

Instituciones
crean un
observatorio

ACTUALIDAD
actualidad@elnacional.com.do

Pide no usar funda plásticas para cocinar

La directora de Pro Consumidor advirtió a las amas de casa no usarlas para cocinar. Los plásticos contienen compuestos químicos llamados dioxinas que pueden ser dañinos para la salud.

EL CARIBE

Cierran otra planta de GLP por estafar

Envasadora robaba medio galón por cada 5 vendidos

...IA & NEGOCIOS

Consumidor integra a ciudadanos al Observatorio

CIUDADANA TRAMITARÁ QUEJAS DE LOS CONSUMIDORES

...dor firma convenio
...rios de
...rechos

...ProConsumidor
...firma convenio
...rios de
...rechos

Proconsumidor insta a mejorar contenido de cont

...dhesión, entre la
...e dirige y la Su-
...ncia de Bancos,
...dió que el apro-



358-05

LEY DEL CONSUMIDOR
La legislación también establece la protección a los usuarios de bienes y servicios inmobiliarios.

que si contenía y cuando volvió a reclamar el producto tal y como lo necesitaba su hijo, le entregaron

ACUERDO CON EL CODIA A FAVOR DE CONSUMIDORES

El Instituto los Derechos (ProConsumidor) Dominicano Arquitecto (Codia) firmó un acuerdo estratégico que resultará en beneficios para los usuarios de otros he...

América Nívar
amnicar@proconsumidor.com
Santo Domingo



Controlarán precio de azúcar desde hoy

PROCONSUMIDOR LE PIDIÓ AL INAZÚCAR QUE FIJE LA LIBRA A RD\$14 Y RD\$16



EL CARIBE, PAÍS 15

Pro Consumidor cierra otra planta de GLP por fraude

Se quedaba con medio galón de gas por cada uno vendido

Clausura
El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor) cerró ayer la planta envasadora Credigas del kilómetro 30 de la comunidad de Andrés, Boca Chica.

La medida fue tomada tras comprobar que el negocio robaba medio galón de Gas Licuado de Petróleo (GLP) por cada cinco que compraban los usuarios.

Por el hecho fue sometido a la Justicia Daidy Manuel Vargas, administrador de la estación de servicios, a quien en las próximas horas le serán conocidas medidas de coerción en la Jurisdicción de la provincia Santo Domingo.

La magistrada Yvelia Batista, representante del Ministerio Público adscrita a Pro Consumidor, quien dirigió el operativo, dijo que se dispuso el cierre de Credigas de Andrés porque se comprobó que dos de tres dis-

pensadores para la venta del GLP operaban alterados. Explicó que la acción fraudulenta de alteración fue comprobada con los aparatos que Pro Consumidor adquirió en el exterior para garantizar mayor transparencia en las inspecciones a las plantas de GLP.

Batista actuó en el proceso de cierre de la planta de Andrés juntamente con el fiscal enlace de la provincia Santo Domingo, Yorelin Rivero, así como con técnicos de Pro Consumidor. Con el cierre de Credigas Boca Chica, aumenta a siete el número de estaciones de GLP cerradas por Pro Consumidor en distintas localidades del país, acusadas de fraude en perjuicio de la población.

La estación Credigas, de Boca Chica es una sucursal de la empresa Envasadora que opera una planta envasadora en la avenida Padre Castellanos (antigua 17) del Distrito Nacional, cerrada por Pro Consumidor, en febrero pasado, acusada de fraude y estafa en el Bono Gas.

[WANNY REYNOSO]



Compra
Venta

44.20
45.50

Consejo busca evitar fraudes

Expertos asesorarán a Pro Consumidor honoríficamente

Un grupo de expertos en combustibles constituyó un consejo de apoyo al Proconsumidor Nacional de

Proconsumidor se incauta de 36 gomas vencidas

En negocio de Villa Juana por vencido tiempo de

El Nacional
Lunes 7 de Junio de 2010

44.20
45.50

Gomas fueron llevadas a un contenedor de Proconsumidor

En este negocio se exhibían los netos

La directora ejecutiva del Instituto de Protección de los Derechos del Consumidor (ProConsumidor), Altagracia Paulino, manifestó que continuará enfrentando las malas prácticas en algunas estaciones de gas licuado de petróleo (GLP), porque de lo contrario perdería credibilidad y la población la percibiría como poco seria.

"Aquí se está jugando a la credibilidad de esta institución, y mi credibilidad", afirmó la funcionaria. Dijo que "nada ni nadie" va a impedir que continúe las acciones en contra de quienes cometen abusos en perjuicio de los consumidores.

"Es mi misión de vida hacer una acción de defensa y eso lo voy a hacer desde aquí y desde donde quiera que esté", indicó.

Paulino habló previo al inicio del taller "El derecho administrativo y sus aplicaciones en el ámbito de los derechos de los consumidores", el cual se llevó a cabo en la

sede de ProConsumidor. Expresó que a pesar del reglamento elaborado por la Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (Digenor), el cual dijo que deberá ser modificado por la institución, nunca dejará de defender los derechos de los consumidores y usuarios, incluyendo los que compran GLP.

La funcionaria manifestó que próximamente se realizará una reunión con la comisión que elaboró el reglamento para buscar una salida al problema con el documento que espera que sea

Proconsumidor tiene diferentes

El Caribe

SANTO DOMINGO, 30 DE ABRIL DEL 2010

PROCONSUMIDOR

Paulino seguirá contra mafia en

NO PERMITIRÁ QUE NADA NI NADIE AF

América Nívar
amnicar@proconsumidor.com
Santo Domingo

La directora ejecutiva del Instituto de Protección de los Derechos del Consumidor (ProConsumidor), Altagracia Paulino, manifestó que continuará enfrentando las malas prácticas en algunas estaciones de gas licuado de petróleo (GLP), porque de lo contrario perdería credibilidad y la población la percibiría como poco seria.

"Aquí se está jugando a la credibilidad de esta institución, y mi credibilidad", afirmó la funcionaria. Dijo que "nada ni nadie" va a impedir que continúe las acciones en contra de quienes cometen abusos en perjuicio de los consumidores.

"Es mi misión de vida hacer una acción de defensa y eso lo voy a hacer desde aquí y desde donde quiera que esté", indicó.

Paulino habló previo al inicio del taller "El derecho administrativo y sus aplicaciones en el ámbito de los derechos de los consumidores", el cual se llevó a cabo en la

sede de ProConsumidor. Expresó que a pesar del reglamento elaborado por la Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (Digenor), el cual dijo que deberá ser modificado por la institución, nunca dejará de defender los derechos de los consumidores y usuarios, incluyendo los que compran GLP.

La funcionaria manifestó que próximamente se realizará una reunión con la comisión que elaboró el reglamento para buscar una salida al problema con el documento que espera que sea

Proconsumidor tiene diferentes

Proconsumidor



Institución. ProConsumidor tiene diferentes

mo una que pare este. Res cional objeti Consum regula que se ción de midore ductos

DEJE SU economía

ADVERTENCIA. Proconsumidor anunció que continuará su plan de lucha contra

50% plantas engaña usuarios

Directora Pro Consumidor



DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

El día 15 de marzo se conmemora el “DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR”, por lo que Pro Consumidor depositó una Ofrenda Floral en el Altar de la Patria junto a todos los empleados de la institución.





CAMPAÑA “TÓMALE EL PESO A TU DINERO”



En este período se realizó la campaña “Tómale el Peso a Tu Dinero”, con la colaboración de la Superintendencia de Bancos durante la cual se desarrolló una conferencia enfocada a la protección de los derechos de usuarios de servicios financieros. Se llevaron a cabo actividades promocionales en diferentes puntos estratégicos, mediante la divulgación y distribución de material educativo.

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

Con la finalidad de proporcionar acceso a bibliografía especializada en consumo, se puso en funcionamiento el Centro de Documentación e Investigación, para prestar servicios tanto a las instituciones gubernamentales, asociaciones y grupos de consumidores como a usuarios individuales que buscan información y orientación sobre consumo y temas afines.



El área de investigación y documentación ha incorporado durante este período 246 títulos, se han agregado las Publicaciones periódicas en el sistema automatizado, haciendo a cada una de ellas analíticas de los artículos que corresponden a los temas de consumo. Se han adicionado 113 documentos y 42 enlaces virtuales con el propósito de incorporarlos en la biblioteca virtual.

Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor
PRO CONSUMIDOR

CENTRO DE DOCUMENTACION
ESPECIALIZADO EN CONSUMO

Temáticas que puedes consultar

- Derechos del consumidor
- Alimentación
- Compras
- Educación al consumidor
- Electricidad
- Telecomunicaciones
- Finanzas personales
- Medio Ambiente
- Publicidad
- Y otros relacionados



Para conocer los hábitos de consumo de la población dominicana se han realizado seis sondeos en diferentes temporadas entre los cuales se citan: “Hábitos de consumo en la compra de alimentos”; “celebración de la Navidad”; “el Día del Amor y la Amistad”; “celebración del Día de las Madres”; “celebración del Día de los Padres”; “vacaciones de verano” y “compra de útiles escolares”. Con estos sondeos se ha llegado a un gran número de personas en el Distrito Nacional, Provincia Santo Domingo y Santiago.

Durante este período se realizó un estudio sobre las organizaciones de consumidores, a fin de obtener un diagnóstico sobre la situación de estos grupos, sus necesidades de asesoría, capacitación, así como fortalecer el desarrollo de genuinas organizaciones de consumidores, capaces de jugar un rol protagónico en la defensa de sus derechos.

La alimentación es una necesidad básica, y como tal debe ser tomada en cuenta en la priorización de acciones tendientes a elevar la calidad de vida de los consumidores, siendo ésta muchas veces la única contemplada en el presupuesto familiar de los grupos marginales. En este aspecto Pro Consumidor está llamado a salvaguardar los derechos de los consumidores respecto a la salud, alimentación, promoción de hábitos y estilos de vida saludables. La mesa de trabajo produjo un proyecto de investigación sobre hábitos de alimentación de los niños en edad escolar.

Pro Consumidor a través del Departamento de Educación Gestiona desde el 2009 la “Mesa de Trabajo propuestas normativas

que promuevan la alimentación balanceada de los niños en edad escolar”. Más de quince instituciones públicas y privadas, ONGs y sectores independientes, se han integrado en un esfuerzo conjunto que ha dado por resultado la elaboración de un proyecto de investigación sobre Hábitos de Consumo de la población en edad escolar, el cual espera por financiamiento para su ejecución.

Esta Mesa surgió ante el llamado realizado por Consumers International (CI) a sus miembros, a tomar acciones encaminadas a promover la alimentación saludable en los niños y niñas, y a combatir las causas que provocan la obesidad infantil, con el objetivo de lograr el fin a la promoción de comida chatarra a la población infantil, planteándose como reto la aprobación de un “Código Internacional sobre la comercialización de alimentos y bebidas no alcohólicas dirigida a niños y niñas”.

El alto consumo de comidas saturadas en grasas, azúcares y sales ha impactado negativamente en la salud de la población infantil a nivel mundial. Pro Consumidor, como entidad de defensa de los consumidores en República Dominicana, alertó a los sectores involucrados en esta problemática para la toma de conciencia sobre la dimensión y las consecuencias presentes y futuras en nuestra población. En este sentido propició la formación de la Mesa de Trabajo a la cual se integraron instituciones internacionales ligadas a la salud y a la alimentación y consultores y profesionales independientes.

OBSERVATORIOS DE PUBLICIDAD

El 12 de Agosto del 2010, en las instalaciones de Pro Consumidor se dió inicio al Observatorio de Publicidad con la participación de la Lic. Zayda Lugo Lovatón, promotora Anteproyecto de ley sobre la publicidad comercial, realizó un presentación sobre los principales aspectos del citado proyecto.

Este proyecto de ley fue motivado en el año 2007, por una iniciativa del presidente de la República Dominicana, doctor Leonel Fernández Reyna, quien mostró preocupación sobre el tema de la publicidad comercial que se realiza en el país.



TRANSPARENCIA

El 24 de Agosto se inauguró la Oficina de Acceso a la Información, con la finalidad de garantizar transparencia en el manejo de su ejecución presupuestaria, como lo disponen la constitución de la República, la Ley No. 200-04 y su Reglamento de Aplicación 130-05.

El acto inaugural fue encabezado por la Lic. Altagracia Paulino, directora ejecutiva de Pro Consumidor, quien habló en presencia de miembros del Consejo Honorífico, el Dr. Marino Vinicio Castillo (Vincho), Presidente de la Comisión de Ética y Combate a la Corrupción, así como el Dr. Miguel Suazo, director ejecutivo del Organismo Anticorrupción, entre otros.





OBSERVATORIO DE COMBUSTIBLES

Con la participación de varias organizaciones de la Sociedad Civil, Pro Consumidor y la Administradora de Subsidios Sociales se creó el Observatorio de Combustibles, con el objetivo de fiscalizar y monitorear el expendio de carburantes en el país.

Se trata de una respuesta de la sociedad dominicana al hecho de que durante los últimos meses se ha detectado que estaciones de expendio de combustible, principalmente del Gas Licuado de Petróleo (GLP) han operado de modo fraudulento en perjuicio de los usuarios.

Entre las entidades y representantes que junto a Pro Consumidor participaron en la creación del organismo que monitoreará los combustibles se encuentran las siguientes asociaciones:

- Asociación Nacional de Consumidores (ANACO)
- Administradora de Subsidios Sociales (ADESS)
- Centro Juan Montalvo- Centro Bonó
- Unión Dominicana de Protección al Consumidor (UDPC)
- Asociación de Consumidores del Distrito Nacional (ASOCODINA)
- Movimiento Cívico Participación Ciudadana
- Fundación de los Derechos del Consumidor (FUNDECOM)
- Asociación Dominicana para la Educación y Protección del Consumidor



- Frente Nacional de Defensa al Consumidor (FRENADECO)
- Centro Nacional de Transportistas Unidos (CENTEU)
- Asociación de Comités de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de Servicios
- Asociación de Consumidores y Usuarios de Santo Domingo Norte
- Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Santiago.



CONFERENCIAS MAGISTRALES

Con la finalidad de promover y difundir la protección de los derechos de los consumidores y estrechar lazos entre los sectores sociales, se han realizado actividades donde la Directora Ejecutiva ha estado integrada a la labor educativa del instituto para involucrar a diversas entidades. En este sentido, se han desarrollado las siguientes charlas magistrales a diferentes grupos sociales.

- o Conferencia Magistral sobre **“Publicidad Engañosa en la República Dominicana”**. Dirigida a las agencias publicitarias y consumidores de bienes y servicios.
- o Charla Magistral dirigida al grupo Russin, Vechi & Heredia Bonetti (RB&HB) relativa a **“Disposiciones constitucionales sobre la Protección de los Derechos de los Consumidores. Aspectos fundamentales de la Ley 358-05”**.
- o Conferencia Magistral dirigida a la Asociación Dominicana de Secretarías y Asistentes Empresariales (ADOSAE) titulada **“Consumo Inteligente para la Salud y la Economía”**.
- o Conferencia Magistral dirigida a la Federación Nacional de Comerciantes Detallistas de Provisiones (FENACODEP) titulada **“Los Consumidores y Proveedores son aliados estratégicos”**.



- o Conferencia Magistral titulada **“Responsabilidad Social de los Comerciantes frente a la Norma 26000”**. Dirigida a los miembros de la Cámara de Comercio y Producción.
- o Taller sobre los Contratos de Adhesión. El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor Pro Consumidor, convocó a los organismos sectoriales del Sistema Financiero, los representantes de las entidades de intermediación financiera, incluyendo las no reguladas por la autoridad monetaria y financiera, para armonizar y razonar la potestad que tiene Pro Consumidor, de regular la revisión y el registro de los contratos de adhesión de todos los proveedores de bienes y servicios.
- o Foro en la UASD sobre la situación energética del país, donde participaron como expositores los señores: Jorge Mallen, Leopoldo Espaillat Nanita, Luis Arthur y José Santos Taveras, miembros del Consejo de Asesores Honoríficos de Pro Consumidor en materia de GLP.



RELANZAMIENTO OFICINA DE SANTIAGO

El 15 de junio de 2010 fue relanzada la Oficina Regional de Santiago. La licenciada Paulino pronunció el discurso central, donde expresó que con el cumplimiento de la ley 358-05, se hará posible que el consumidor recupere la confianza frente al proveedor para lograr precios justos, equidad y buenas prácticas en el comercio.

“Las reglas del mercado están normadas por la oferta y la demanda, de modo que quede claro, Pro Consumidor no ha surgido para controlar precios, sí para que haya precios justos, información de precios, equidad en la oferta, transparencia, calidad y buenas practicas en el comercio”, manifestó.

“Hemos venido aquí (a Santiago) a poner a disposición de la población los servicios

que ofrecemos en todo el territorio nacional, con la esperanza de que la gente de la región comprenda que nos importan y que estaremos día y noche en la mejor disposición de escucharles y ayudarle en lo que podamos serles útil”, aseguró.

La Directora Ejecutiva de Pro Consumidor pronunció el discurso central del acto de relanzamiento de la Oficina de Pro Consumidor en el Hotel Gran Almirante de esta provincia, donde también dejó posesionado como Encargado Regional al licenciado Teófilo Risk Hart.

La actividad estuvo encabezada por el licenciado Ramón –Monchy- Fadul, presidente del Consejo Directivo de Pro Consumidor, quien compartió mesa de honor junto a la licenciada Paulino, la Gobernadora Provincial, licenciada Nidia Bisonó y el Obispo Auxiliar Valentín Reynoso Hidalgo.

También estuvieron en la mesa principal, el licenciado José Luis López, en representación del Alcalde José Enrique Sued, el ingeniero Luis Arthur; asesor honorífico de Pro Consumidor en materia de GLP y el licenciado Risk Hart, encargado Regional de la Institución.

La directora de Pro Consumidor afirmó que la República Dominicana ha pasado por un proceso de cambios que aunque no se perciban, la convierten en una de las naciones que más han crecido en todos los sentidos en los últimos 50 años, de acuerdo a organismo como la Comisión Económica para América Latina.



CONVENIOS

AVANCES PARA EL
FORTALECIMIENTO DE LA
DEFENSA DEL CONSUMIDOR





Procuraduría Fiscal del Distrito Nacional

10 de febrero de 2010

Con el objetivo de establecer mecanismos institucionales para acercar a la ciudadanía la protección de sus derechos como consumidores y usuarios, a través de las fiscalías barriales, el fiscal del Distrito Nacional, doctor Alejandro Moscoso Segarra y la licenciada Altagracia Paulino, firmaron un convenio de cooperación interinstitucional para poner al servicio de Pro Consumidor a los procuradores fiscales adjuntos y fiscalizadores que a diario trabajan por construir una ciudad más libre, protectora y segura.

Superintendencia de Bancos

10 de marzo de 2010

Establecer un compromiso de intercambio de información en materia de Contratos de Adhesión, Pro Consumidor y la Superintendencia de Bancos suscriben un acuerdo para tramitar a la Superintendencia de Bancos los reclamos que reciben por parte de los usuarios del Sistema Financiero, para evitar así confrontaciones de los regulados y evitar conflictos de competencia entre las partes contratantes. Suscriben este convenio la licenciada Altagracia Paulino y el licenciado Haivanjoe Ng Cortiñas.



Movimiento Cívico Participación Ciudadana

17 de marzo de 2010



Participación Ciudadana y Pro Consumidor se comprometen a incidir en el esclarecimiento de presuntos actos de corrupción que se susciten en perjuicio de los derechos de los consumidores y usuarios. Ambas instituciones acordaron articular y desarrollar iniciativas tendentes al fomento de la educación y orientación a los consumidores. Rubrican el convenio la licenciada Altagracia Paulino y el doctor Santiago Sosa.

Federación Dominicana de Municipios-FEDOMU

30 de marzo de 2010

Con el interés de iniciar un proceso de cooperación mutua que permita hacer más eficientes los servicios que ofrecen a los munícipes a nivel nacional, fortaleciendo los lazos entre PRO CONSUMIDOR, FEDOMU y sus asociaciones, mediante la promoción de los derechos de los consumidores y la creación de una ventanilla para los fines citados. Refrendan la licenciada Altagracia Paulino, el doctor José Ramón Reyes Reyes y el licenciado Víctor José de Aza Tineo.



Ayuntamiento de Santo Domingo Este

15 de abril de 2010



El síndico del municipio Santo Domingo Este, licenciado Juan De los Santos, y la licenciada Altagracia Paulino firman un convenio donde se comprometen a ofrecer a la población de Santo Domingo Este los servicios de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, poniendo a su disposición una ventanilla para asistir a sus reclamos, denuncias y orientaciones en las instalaciones del Ayuntamiento de dicha provincia.



Oficina Presidencial de Tecnología, Información y Comunicación – OPTIC

20 de abril de 2010

Para que los consumidores o usuarios requieran informaciones, denuncien y reclamen sus derechos frente a los comerciantes, llamando al Centro de Contacto Gubernamental, a través de sus líneas *462 (*GOB) y 311. Los licenciados Altagracia Paulino y Domingo Tavares, estampan sus firmas en un acuerdo de cooperación para que los servicios de reclamaciones, denuncias, orientaciones y solicitudes de informaciones sobre conciliación, arbitraje, registro de contratos de adhesión, registro de asociaciones sean brindados a través de la OPTIC.



Comisionado de Apoyo a la Reforma y Modernización de la Justicia

01 de junio de 2010



El Comisionado de Apoyo y Modernización de la Justicia, doctor Lino Vásquez Samuel, mediante la cooperación mutua a través de la firma de un convenio con la directora de Pro Consumidor, licenciada Altagracia Paulino, se comprometen a sensibilizar a la población con relación a los problemas que afectan a los consumidores, imprimir ejemplares de la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor o Usuario, patrocinar la entrega como donación de ejemplares para su divulgación, así como a difundir su contenido mediante el desarrollo de eventos educativos.



Comunitaria para el Desarrollo de Los Alcarrazos COCDELA

17 de junio de 2010

Habilitar una oficina comunitaria que permita la presentación de reclamaciones y denuncias de violación de los derechos de los consumidores o usuarios, establecidos en la Ley 358-05 y su Reglamento de Aplicación, el licenciado Jorge Ramírez, directivo de la Comunitaria para el Desarrollo de los Alcarrazos (COCDELA), firmó un convenio con la licenciada Altagracia Paulino. Donde se comprometen a crear mecanismos que permitan un efectivo acercamiento de Pro Consumidor a los habitantes del municipio de Los Alcarrazos, mediante la promoción de esa entidad y la realización de actividades educativas.

Ministerio de Salud Pública Dirección Drogas y Farmacias

4 de julio de 2010

Fortalecer y ampliar el campo de colaboración mutua en el sistema de información al consumidor, vigilancia y capacitación en medidas sanitarias, coordinación para utilizar los servicios del Laboratorio Nacional del Ministerio de Salud Pública "Dr. Defilló" para el análisis de medicamentos, cosméticos y alimentos, en los casos de investigación de infracciones de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor y Usuario, al igual que la creación y ejecución de un sistema de información sobre la regulación de productos farmacéuticos, sanitarios y alimenticios. Las licenciadas María Villa de Pina, directora de Drogas y Farmacias, y Altagracia Paulino, directora de Pro Consumidor, proceden a firmar un convenio de cooperación.





Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores -CODIA-

3 de agosto de 2010

El Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (CODIA) y Pro Consumidor se comprometieron a propiciar el respaldo de los derechos que la Ley 358-05 confiere a los usuarios del sector inmobiliario, mediante la ejecución de sus labores y dentro de las atribuciones de las instituciones firmantes. Por lo que la licenciada Altagracia Paulino y el Ing. Agron. Víctor E. Payano R. acordaron defender a los adquirentes de viviendas que presenten problemas en la compra del inmueble.

Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo

12 de agosto de 2010

La Cámara de Comercio de Santo Domingo y Pro Consumidor acordaron colaborar y participar de los procesos de estructuración, preparación, revisión y recomendación respecto a los reglamentos internos, normas, políticas y lineamientos que Pro Consumidor requiera para la puesta en marcha para su Unidad de Administración de Arbitrajes de Consumo, así como también a los procedimientos de conciliación y mediación a través de la elaboración de un programa de capacitación.



Lic. Altagracia Paulino
y la Lic. Fabiola Medina Garnes

Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra PUCMM

18 de agosto de 2010



Lic. Altagracia Paulino y
Monseñor Agripino Nuñez Collado

La Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM) y Pro Consumidor organizarán y ofrecerán la maestría en Economía y Derecho de Consumo, preparada por la Universidad de Castilla La Mancha y el Instituto de Sanidad y Consumo de España, Pro Consumidor patrocinará la participación de 15 estudiantes, entre funcionarios y colaboradores de la entidad por lo que se comprometió a pagar RD\$1.5 Millones para el desarrollo del programa, el cual a su vez estará abierto para todos los interesados.



SOPORTE INSTITUCIONAL

Se elaboró el Plan Operativo Pro Consumidor 2010, el cual va encaminado hacia la consecución de los principales objetivos que han sido planteados a través de las estrategias que demarcan la proyección de la institución hacia el fortalecimiento de la capacidad de protección de los derechos de los consumidores de la población dominicana.

Se ha iniciado el proceso de elaboración del manual de políticas y procedimientos institucional con la finalidad de crear a lo interno todas las herramientas necesarias que estén enmarcadas en lo establecido en las normas de calidad acorde a las iniciativas del Estado Dominicano.

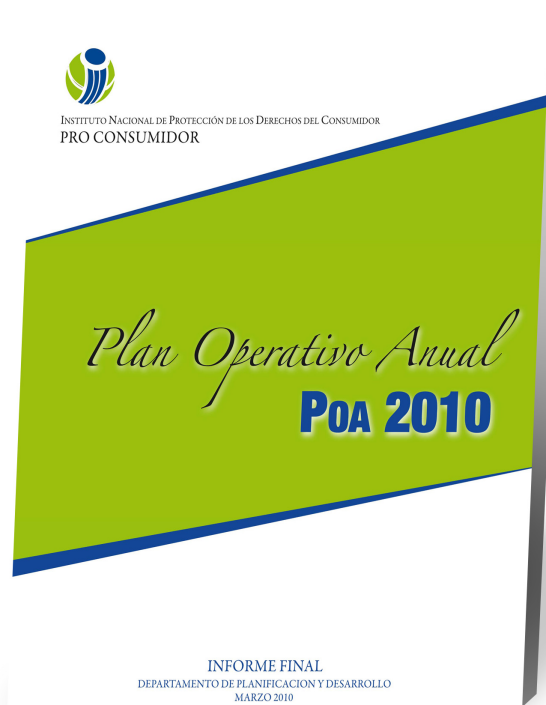
Se ha puesto especial atención a la integración de personal especializado para reforzar la efectividad del servicio brindado; así mismo se han implementado mejoras a través de la capacitación y el mejoramiento de las condiciones salariales de algunos niveles jerárquicos.

Atendiendo las necesidades de los servidores públicos de la institución para dar un mayor rendimiento en el cumplimiento de sus

labores, durante el período correspondiente a Septiembre 2009-Julio 2010 se han impartido un total de 10 cursos de capacitación con un total de 195 participantes; los mismos fueron realizados con el apoyo del Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), el Ministerio de Hacienda, el Ministerio de Administración Pública (MAP) y el Archivo General de la Nación. Algunos de los temas tratados fueron Motivación y Trabajo en Equipo, Planificación Estratégica, Relaciones Laborales, Clima Organizacional, entre otros.

En la actualidad han entrado al **Sistema de Carrera Administrativa**, un total de 23 servidores públicos, proceso que conduce el Ministerio de Administración Pública (MAP), siguiendo los lineamientos del Excelentísimo Señor Presidente Dr. Leonel Fernández Reyna.

Del 24 al 26 de febrero se realizó un operativo de salud visual donde se realizaron evaluaciones oftalmológicas de forma gratuita al personal de la institución.





Con la finalidad de implementar planes y programas que beneficien a los servidores públicos de la institución, el 30 de Abril del año en curso entró en vigencia el Programa **“Empleado Feliz”**, el cual facilita la obtención de préstamos personales a través del Banco de Reservas para todo personal que cumpla con los requisitos establecidos.

El 29 de Julio se impartió una charla sobre **“Planes Funerarios”** dirigida por el Lic. Modesto Hernández representante del Instituto Nacional de Auxilios y Viviendas (INAVI), a fin de poner a disposición de los servidores públicos diferentes planes de servicios funerarios.

Tecnología de la información facilita la comunicación interna entre los diferentes niveles de Pro Consumidor, y garantiza la estructura de una plataforma eficiente y eficaz para la difusión de información. Ésto se hace posible por medio de la página web, bases de datos, redes de área local.

El área de tecnología mantiene una continúa alimentación del portal Institucional; se encuentra en el proceso de rediseño del mismo así como de la inclusión de la sección transparencia, en cumplimiento a las normas establecidas en los portales gubernamentales.

Contamos con un soporte técnico enfocado en las áreas (redes, seguridad, diseño web, base de datos, programación, etc.) a través de los cuales hemos detectado las necesidades de software, licenciamientos y los hardwares, que nos permitirán tener una mejor estructura y capacidad a nivel de tecnología. Se han desarrollado planes y proyectos enfocados a lograr los objetivos y metas a nivel tecnológico de la institución.

Actualmente se participa en cursos de capacitación para mejorar los servicios brindados a la institución para estar acorde con las nuevas tecnologías, dentro de los cuales figuran:

CCNA (Cisco Certified Network Associate) impartido en Instituto Inforedes de Conocimiento y Alta Tecnología ICAT.
PHP Zend Certified impartido en CAPACITY.

Pro Consumidor a fin de lograr una imagen institucional y comunicacional que le posicione como entidad que defiende efectivamente los derechos de los consumidores y/o usuarios, mantiene estrecho contacto con los medios de comunicación, a través de las ruedas de prensa y de asistencia a diversos programas de radio y televisión, así como emitiendo declaraciones sobre los temas de su competencia.



EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Los procesos y procedimientos administrativos y financieros se han ejecutado conforme a lo establecido en las leyes y normas vigentes. Pro Consumidor ha utilizado los recursos asignados durante el período correspondiente a septiembre 2009 - julio 2010, estableciendo prioridades según condiciones disponibles ante las necesidades demandadas por la Institución. En ese sentido podemos destacar la elaboración del presupuesto Pro Consumidor 2011, utilizando los lineamientos y formularios requeridos por la Dirección General de Presupuesto y digitando el mismo en el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF).



EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Período: 01 de Septiembre 2009 al 31 de Julio 2010

Valores expresados en RD\$

Detalles	Ejecutado en RD\$
Ingresos:	RD\$ 77.579.142,01
Aporte de la Administración Central	75.716.981,00
Cobro de Multas	65.925,00
Otros Ingresos	1.296.236,01
Donaciones de Instituciones Descentralizadas	500.000,00
Menos:	
Servicios Personales	60.110.174,57
Sueldo Personal Cargos Fijos	40.340.826,80
Sueldo Personal Temporero	2.869.361,88
Sobresueldos	2.881.666,49
Honorarios	562.866,97
Dietas y Gastos de Representación	2.232.405,00
Gratificaciones y Bonificaciones	5.185.605,84
Contribuciones a la Seguridad Social	6.037.441,59
Servicios No Personales	11.430.081,38
Servicios de Comunicaciones	1.692.627,54
Servicios Básicos	2.693.407,60
Publicidad y Propaganda	3.116.328,41
Viáticos	608.357,81
Transporte	297.105,86
Alquileres y Rentas	420.158,47
Seguros	133.490,00
Conservación y Reparaciones Menores	612.448,63
Otros Servicios No Personales	1.856.157,06
Materiales y Suministros	4.097.297,83
Alimentos y Productos Agroforestales	394.439,44
Textiles y Vestuarios	139.757,49
Productos de Papel, Cartón e Impresos	578.304,13
Combustibles, Lubricantes y Productos Químicos	1.950.483,66
Productos de Cuero, Caucho y Plástico	8.866,36
Productos de Vidrio, Loza y Porcelana	3.313,56
Productos Mineros, Metálicos y No Metálicos	30.169,09
Productos y Útiles Varios	991.964,10
Contribuciones Especiales	270.975,00
Ayudas Personas	40.000,00
Ayudas a Instituciones sin fines de lucro	230.975,00
Activos No Financieros	1.434.173,80
Maquinarias y Equipos	1.081.567,38
Edificaciones	340.158,42
Otros Equipos	12.448,00
Menos: Otros Gastos	5.000,00
Total General Ejecutado	RD\$ 77.347.702,58
Resultado del Período	231.439,43
Más: Resultado del Ejercicio anterior	310.758,85
Balance Disponible	RD\$ 542.198,28

Como se puede apreciar en esta ejecución presupuestaria, la Institución recibió fondos durante este período por un total de RD\$77,579,142.01 (setenta y siete millones quinientos setenta y nueve mil ciento cuarenta y dos pesos con 01/100), de los cuales ejecutamos la suma de RD\$77,347,702.58 (setenta y siete millones trescientos cuarenta y siete mil setecientos dos pesos con 58/100), quedando un balance disponible en dicho período de RD\$231,439.43 (doscientos treinta y un mil cuatrocientos treinta y nueve pesos con 43/100).

Del total ejecutado, la partida más determinante es “Servicios Personales” puesto que en la misma utilizamos la suma de RD\$60,110,174.57 (sesenta millones ciento diez mil ciento setenta y cuatro pesos con 57/100) equivalente al 78% de la cantidad ejecutada. De igual forma, los gastos en “Servicios no Personales” alcanzaron el total de RD\$11,430,081.38 (once millones cuatrocientos treinta mil ochenta y un pesos con 38/100) igual a un 15%.

En “Materiales y Suministros” la partida ejecutada es igual a RD\$4,097,297.83 (cuatro millones noventa y siete mil doscientos noventa y siete pesos con 83/100) para un 5% del valor ejecutado.

Finalmente, la partida correspondiente a “Activos no Financieros” la cual asciende a RD\$1,434,173.80 (un millón cuatrocientos treinta y cuatro mil ciento setenta y tres pesos con 80/100) equivalente al 2% de lo ejecutado, es la inversión de capital realizada durante el período analizado.

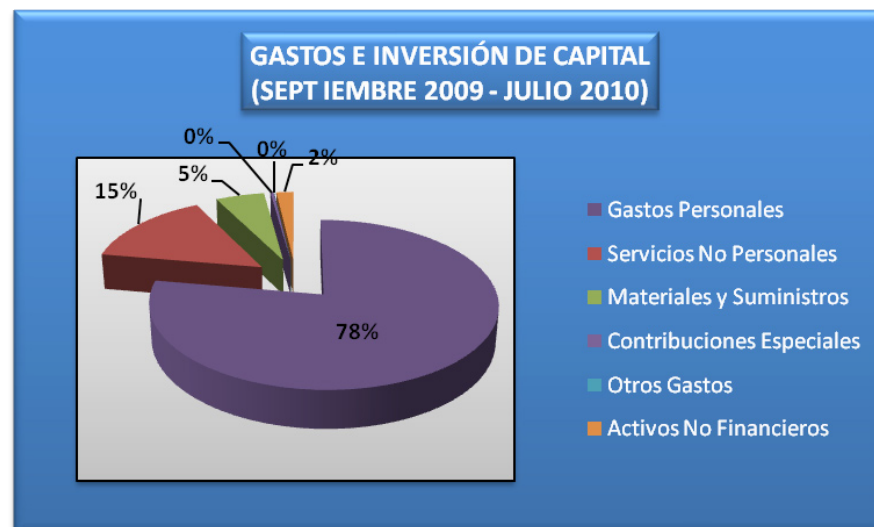


Período: Del 01 de Enero al 31 de Julio 2010
Valores expresados en RD\$

Resumen por Objetos



Ingresos	
Aporte de la Administración Central	75,716,981.00
Cobro de Multas	65,925.00
Otros Ingresos	1,296,236.01
Donaciones del Gobierno Central	500,000.00



Gastos e Inversiones de Capital	
Servicios Personales	60,110,174.57
Servicios No Personales	11,430,081.38
Materiales y Suministros	4,097,297.83
Contribuciones Especiales	270,975.00
Otros Gastos	5,000.00
Activos No Financieros	1,434,173.80

MEDIDAS

PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS
DE LOS CONSUMIDORES A TRAVÉS
DE LAS AREAS MISIONALES





EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR



Pro Consumidor promueve la educación sobre consumo como fórmula efectiva en el desarrollo de un perfil de consumidor razonable e inteligente en República Dominicana, que conozca sus derechos y los reclame eficazmente.

Dentro de esta perspectiva, capacita a docentes del sistema educativo formal para que éstos transmitan esta información e introduzcan los contenidos como ejes transversales dentro de sus sesiones de clases. Otro escenario lo representan los grupos comunitarios e instituciones sociales y gubernamentales que reciben charlas y talleres sobre “Pro consumidor: Marco Legal, Servicios, Derechos y Deberes de los Consumidores” y “Finanzas Personales”. Algunas de las instituciones gubernamentales que han recibido estas capacitaciones son: la Cámara de Diputados, el INAP y la Suprema Corte de Justicia. Durante este período se han impartido 202 charlas a 5,137 participantes de organizaciones, grupos de padres y docentes del sistema educativo.



La producción de material educativo es básica para apoyar la labor de educación y difusión, por lo que en este período se elaboró y publicó material tanto virtual como físico, para llegar con efectividad a los consumidores.

Dentro del material educativo distribuido se encuentran los siguientes brochures: Institucional, Presupuesto, Reclamaciones y Denuncias, Derechos del Consumidor y Usuario, y los volantes de las campañas: **“Un consumidor informado tiene poder”** y **“Tómale el peso a tu dinero”**.

Pro Consumidor en su función de asistir y orientar a los consumidores en sus reclamos, y de intervenir en las posibles infracciones a la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, cuenta con un grupo de técnicos que brindan atención especializada a los usuarios que requieren y solicitan éstos servicios.

Las quejas de los consumidores son motivadas por una amplia gama de situaciones, que van desde cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, devolución de prima pagada, publicidad engañosa, suspensión de servicio, devoluciones de bienes en garantía, hasta la negativa de devolución de productos, alteración de precio en tarjetas de llamadas, pesos y medidas inexactas y tarifas abusivamente altas.





Las Inspecciones realizadas por la institución tienen el objetivo de verificar y vigilar la calidad de los productos alimenticios que ofrecen los diferentes establecimientos comerciales, la verificación de la publicidad de ofertas de bienes y servicios y el fomento de las Buenas Prácticas Comerciales (BAC) en colmados.

Con el objetivo de cumplir con el mandato de la Ley No. 358-05 en relación a la inspección y vigilancia del mercado, se han desarrollado los siguientes programas:

- 1- Inspección de Productos y Control de Calidad en Supermercados, Colmados y Restaurantes así como en otros locales de preparación y venta de productos procesados.
- 2- Verificación de Publicidad en Establecimientos Comerciales.
- 3- Fomento de Buenas Prácticas Comerciales en Colmados.
- 4- Programa de Verificación de Denuncias.
- 5- Encuestas y monitoreo semanal de precios de productos básicos de la canasta familiar y de materiales de construcción y de ferreterías. Asimismo, se realizan análisis de variación de precios de dichos productos en los diferentes segmentos de la cadena de comercialización.

A través de la continua verificación de la publicidad colocada en los diferentes establecimientos comerciales, Pro Consumidor detecta irregularidades que afectan a los consumidores tales como: artículos no disponibles, diferencias de precios en las Publicaciones, productos vencidos, entre otros.





Mediante las inspecciones de Buenas Prácticas Comerciales (BPC), han mejorado las condiciones higiénico - sanitarias del expendio de alimentos en colmados y supermercados del Distrito Nacional y la Provincia de Santo Domingo. El resultado de las visitas e inspecciones realizadas en colmados y cadenas de supermercados, han despertado el interés de los proveedores de implementar las Buenas Prácticas Comerciales recomendadas por Pro Consumidor. A solicitud de éstos, se les impartieron cuatro (4) talleres relativos a las actividades de inspección y vigilancia y de verificación de publicidad con el propósito de concientizar al personal correspondiente sobre la naturaleza, características e implicaciones de las mismas en sus responsabilidades como proveedores de bienes y servicios; cabe destacar también, la motivación y pro actividad de algunos proveedores en solicitar a la Institución certificaciones de cumplimiento.

En las inspecciones realizadas se decomisan productos, basándose en verificación de diversos criterios de calidad, seguridad e inocuidad, tales como productos vencidos o deteriorados, envases oxidados o en mal estado, etiquetas deterioradas y productos que no cumplen con las normas de etiquetado. Estas actividades son desarrolladas en el Distrito Nacional y la provincia Santo Domingo, así como en operativos realizados en el interior del país.

VISITAS DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES CON RELACIÓN A LAS NO CONFORMIDADES DETECTADAS EN 1ERA Y 2DA INSPECCIÓN (SEPTIEMBRE 2009 - JULIO 2010)



DECOMISOS REALIZADOS A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES PERÍODO (SEPTIEMBRE 2009 - JULIO 2010)





Con la finalidad de fortalecer y actualizar las actividades de inspección y vigilancia de inocuidad alimentaria en el país, con el auspicio de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), el personal de esta área participó en talleres de capacitación en “Inspección Bajo Riesgo”, junto a otros organismos reguladores



Como resultado de las actividades de inspección y vigilancia desarrolladas de manera oficiosa y con carácter aleatorio, así como las actividades de verificación de denuncias, se han podido detectar situaciones de alto riesgo en restaurantes, cafeterías, embutidoras, panaderías, empacadoras de productos alimenticios, distribuidoras de neumáticos, entre otras instalaciones, que conllevaron al cierre temporal de las mismas, a fin de evitar daños a la salud de la población.

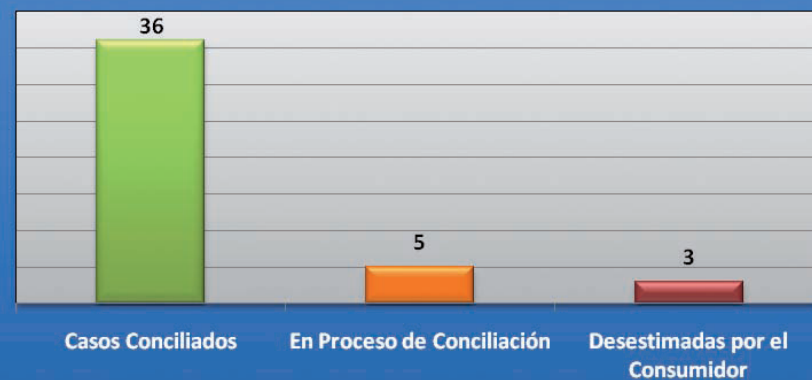


OPERACIONES REGIONAL SANTIAGO

**OPERACIONES REGIONAL SANTIAGO
(SEPTIEMBRE 2009 - JULIO 2010)**



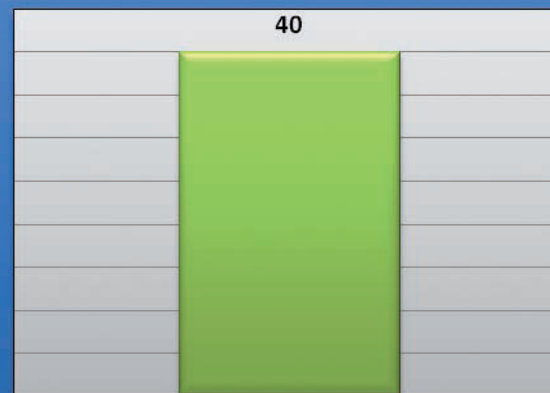
**COMPORTAMIENTO DE LAS CONCILIACIONES REGIONAL
SANTIAGO (SEPTIEMBRE 2009 - JULIO 2010)**



**MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO REGIONAL
SANTIAGO (SEPT 2009 - JUL 2010)**



**CHARLAS EDUCATIVAS IMPARTIDAS REGIONAL
SANTIAGO (SEPT 2009 - JUL 2010)**

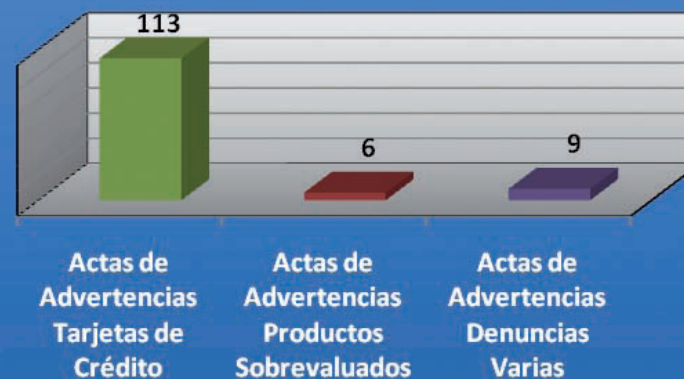




El Ministerio Público asiste a la Dirección Ejecutiva en lo que concierne a servicios de inspección que ameriten su intervención, allanamientos, auxilio de fuerza pública, así como en cualquier otro proceso en que sea necesaria su participación. Tiene la titularidad de someter a la acción de la justicia a los infractores identificados, para la aplicación de las medidas contempladas en la ley.

Durante el período se recibió un total de 1,426 denuncias por parte del Ministerio Público, donde en su mayor proporción y representadas por un 61%, se encuentran las destinadas para operativos de gas.

ACTAS DE ADVERTENCIAS EMITIDAS (SEPTIEMBRE 2009- JULIO 2010)



PROPORCIÓN DE DENUNCIAS RECIBIDAS PARA OPERATIVOS (SEPT 2009- JULIO 2010)





Pro-Consumidor en su labor de defender los derechos de los consumidores y usuarios ha realizado operativos en diferentes plantas envasadoras de Gas Licuado de Petróleo (GLP) donde estaban siendo alterados los dispensadores de GLP.

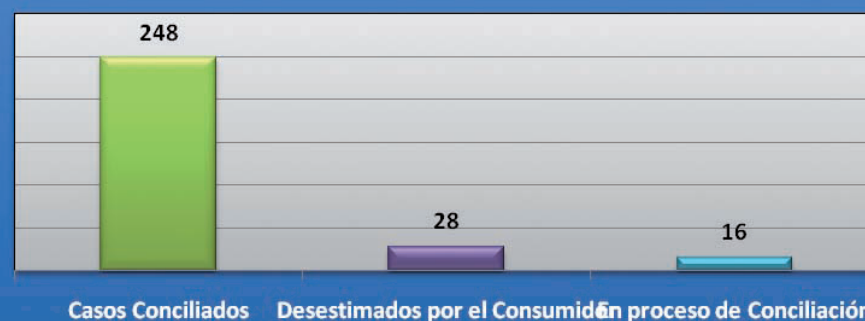
TOTAL DE OPERATIVOS EFECTUADOS (SEPTIEMBRE 2009-JULIO 2010)



Fueron sometidas a la acción de la justicia cinco estaciones de expendio de GLP, de las cuales cuatro estaban localizadas en Santo Domingo y una en Boca Chica.

En materia de Conciliación el instituto se enfocó en resolver de forma amigable las situaciones de controversia que enfrentan los proveedores y consumidores, garantizándoles una solución de manera fácil, ágil y gratuita a los consumidores. En el siguiente gráfico se muestra el comportamiento de las conciliaciones realizadas para el período correspondiente a Septiembre 2009 - Julio 2010:

CONCILIACIONES REALIZADAS AL PERÍODO (SEPTIEMBRE 2009- JULIO 2010)





CONTRATOS DE ADHESIÓN

“Todo contrato de adhesión, para su validez, deberá estar escrito, por los menos, en idioma español, sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista, en términos claros y entendibles para los consumidores o usuarios y deberá haber sido aceptado expresamente por el consumidor y por el proveedor.

Párrafo I.- Son nulas y no producirán efectos algunos las cláusulas:

- a) Exoneran la responsabilidad del proveedor por defectos y vicios que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto servicio.
- b) Representan limitación o renuncia al ejercicio de los derechos que esta Ley reconoce a consumidores y usuarios, o favorezcan excesiva o desproporcionadamente los derechos del proveedor.
- c) Inviertan la carga de prueba en perjuicio del consumidor;
- d) Impongan la obligación de utilizar de manera exclusiva la conciliación.
- e) Permite al proveedor la modificación sin previo aviso de los términos y condiciones del contrario lo que, en ningún caso, podrá hacerse en forma discriminatoria y sin criterios objetivos para los consumidores o usuarios;
- f) Impongan condiciones injustas o discriminatorias, exageradamente graves o causen desprotección al consumidor o usuario.
- g) Se remitan a convenciones, leyes, reglamentos y otros textos o documentos sin una mención sucinta de las prescripciones que aplican al contrato, cuando esto resulte posible;
- h) Subordine la conclusión de un contrato a la aceptación de prestaciones suplementarias o complementarias que guarden o no relación con el objeto de tal contrato;
- i) Incluye espacios en blanco, que no hayan sido llenados o espacios inutilizados, antes de que suscriba el contrato.



RESOLUCION No. 01/2009, emitida por el Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos al Consumidor, completa y establece “ Que los efectos de la aplicación de la presente Resolución, se entenderá por la aceptación , el consentimiento manifestado de la voluntad de contratar por parte del consumidor o usuario” y que las disposiciones, que el consumidor no tiene oportunidad de negociar o modificar y que perjudiqué de manera desproporcionada o no equitativa, provocando un desequilibrio importante que afecte los derechos de los consumidores y/o usuario.



CUANDO EL PRECIO Y EL VALOR COMPITEN

En el mercado global todo es mercancía, todo se compra y se vende y hasta se habla de la competencia entre los valores humanos y los valores del mercado que visto desde el punto de vista filosófico nos convidan a reflexionar sobre el futuro de la sociedad humana.

Los pensadores actuales hablan de la necesidad de un nuevo paradigma, que se fundamente sobre una nueva plataforma donde se vuelva a asumir la dignidad del ser antes que el tener.

En las aulas universitarias el tema es considerado en las cátedras vinculadas con el estudio del comportamiento humano y las reglas que lo norman. El tema siempre viene de la mano al analizar la delincuencia desde todos los niveles y cuando se producen acontecimientos como los que se han escenificado en los últimos días: el atentado a Jordi Veras y las muertes de personas por manos de sicarios.

Evidentemente que asistimos a un mercado donde hay de todo y para todo, desde la “profesión” de asesinos porque ese es su trabajo: matar, hasta jueces que se prestan para poner en las cárceles a personas inocentes.

Se vive una especie de alienación donde el delito que no es muy grave no se considera como tal y no se toma en cuenta que un delito leve es grave cuando se vuelve a cometer. Esto en Derecho se le llama reincidencia. Estamos colmados de reincidencias y eso hace que contribuyamos con el fortalecimiento de la cultura del engaño y fomentemos así la delincuencia.

El panorama visto como esta planteado parece muy desolador, pero a pesar de ello me satisface decir que no todo esta perdido, y que pese a la realidad de la inversión de los valores, en nuestra sociedad existen modelos que pueden servir para definir el nuevo paradigma que se esta planteando.

Tengo motivos suficientes para esta afirmación porque he sentido mucho apoyo y solidaridad en las acciones que he debido acometer en mi primera función pública.

Recibir la asesoría de los sabios sin costo alguno, no tiene precio, pero sí un valor enorme porque afianza el sentido de que al Estado se va a servir no a servirse y si el accionar va dirigido a defender a la mayoría, es posible que haya una minoría afectada, pero creo que lo único que libera al ser humano es la verdad.



Mientras muchas personas le ponen precio a su tiempo, cobrando como “concejales” en PRO-CONSUMIDOR, cuatro notables dominicanos se ofrecieron para ser consejeros honorarios para contribuir con la transparencia en la venta del GLP.

Don Luis Arthur, Don Jorge Mallen, Don José Luis Moreno San Juan, Don Leopoldo Espailat Nanita, y Don José Santos Taveras, se han comprometido a asesorar de manera gratuita en todo lo

que amerite la intervención técnica y sus conocimientos para apoyar nuestra gestión al frente de ese nuevo organismo que estrena la sociedad dominicana. Su aporte no tiene precio pero el gesto en sí es invaluable porque lo han asumido como un servicio a la patria y a la democracia.

Y como ellos hay muchos ciudadanos y ciudadanas dispuestos a formar fila por la decencia y el decoro.



El uso de recursos y productos relacionados que responden a las necesidades básicas contribuyen a una mejor calidad de vida. Evitemos arrojar materiales tóxicos y la emisión de desechos y contaminantes en el medio ambiente, para no poner en peligro las necesidades de futuras generaciones.

