

Ley núm. 358-05 . Pro Consumidor

Cumplir la ley es posible

MEMORIAS

INFORME DE GESTIÓN

2009-2011

Trabajamos como las abejas, en equipo...
libamos el néctar de la flor sin dañarla
para producir la miel de la confianza
que debe generar toda institución
que se afana para servir como lo hacemos
en Pro Consumidor.







La preservación del medio ambiente
y la biodiversidad son factores fundamentales
para garantizar la calidad de vida
de nuestras presentes y futuras generaciones.



Sentimos su apoyo, Presidente Fernández

El Presidente de la República, doctor Leonel Fernández Reyna, ha hecho de su gestión una gran aliada a favor de los consumidores de bienes y servicios en el país, incidiendo para que se logre un avance progresivo en materia de la institucionalización de sus derechos y mostrando un especial compromiso con la defensa y protección de los mismos. Una muestra irrefutable fue la promulgación de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor y Usuario, núm. 358-05, apenas dos días después de haber recibido del Congreso Nacional esta pieza legislativa.

La preocupación mostrada por el Presidente Fernández para que los derechos de los consumidores adquieran rango constitucional, a propósito de la revisión de nuestra Carta Magna de 2010, demostró su inequívoca disposición a favor de establecer derechos que protejan y defiendan los consumidores, los cuales adquirieron estatus de derecho fundamental. Con el propósito de convertir a Pro Consumidor en una institución fuerte y creíble, el presidente Fernández aportó los recursos para la compra de un edificio que resultara adecuado para la operación de este Instituto, sentando las bases de una entidad autónoma, descentralizada y eficiente, con capacidad de servir a la población con eficacia, logrando romper con el estigma de que las instituciones públicas son centros de empleados rezagados e ineficientes.

El apoyo también se expresó en lo relativo a la asignación oportuna de recursos adicionales a nuestra institución que permitieron ampliar el alcance de los servicios que ofrecemos a varias provincias del territorio nacional, adquiriendo equipos y realizando una efectiva adecuación de la plataforma tecnológica que ha contribuido a eficientizar la labor que realizamos a favor de la población.

Pro Consumidor se alegra de poder contar con el apoyo recibido de quien, con sentido de la historia, con compromiso social, consciente de cuáles son los derechos que en un Estado social y democrático, deben ir evolucionando en consonancia con los avances de la sociedad, de modo que la garantía de éstos, favorezcan a la equidad y la convivencia entre sus conciudadanos.

Somos una institución que cree que cumplir la ley es posible y para esto el Presidente Fernández ha sido un aliado incondicional.



El presidente, doctor Leonel Fernández y su esposa, doctora Margarita Cedeño de Fernández, saludan a la licenciada Altagracia Paulino en su primer año de gestión en la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor.



Cumplir la ley es posible

Es como un sueño, pero posible de realizar si comenzamos por hacer ciudadanía. Hacer ciudadanía es ejercitar el estado de Derecho, despertar a una realidad avalada en la Constitución de 2010 y en modernas leyes que, de asumirlas, podemos garantizar el inicio de los cambios que queremos y necesitamos.

Solo debemos tener en cuenta que las leyes son las reglas para la convivencia entre los ciudadanos, si nos convencemos de esto, ahí comienzan a producirse los cambios.

¿Quién dijo que hay leyes que no se pueden cumplir? Si hacemos uso de ellas sí, y es ahí donde está la fortaleza para afirmar que *CUMPLIR LA LEY ES POSIBLE*.

La nuestra, la Ley núm. 358-05 es una normativa nueva, un instrumento para el ejercicio de la ciudadanía y en estos cuatro años de Pro Consumidor, se han dado pasos hacia su cumplimiento sin mayores traumas.

Es una ley transversal, vinculante, fuerte por ser de orden público, imperativa, de interés social

y supletoria frente a leyes sectoriales, lo que significa que si las leyes sectoriales no llenan las expectativas de los ciudadanos, éstos pueden hacer uso de la misma para la defensa de sus intereses, ya sean económicos o sociales.

En estos cuatro años, la población ha visto resultados de cómo para impulsar el cumplimiento de una ley se necesita de la voluntad y la disposición de darle vida a la letra de la ley y con ella servir de soporte en la garantía de los derechos ciudadanos.

Con la aplicación de la ley hemos logrado que no se defraude a los consumidores en la venta del GLP, que registren los contratos de adhesión, se les ha devuelto más de 86 millones de pesos a los consumidores y se trabaja con ahínco todos los días para seguir haciendo posible los mecanismos que impulsen los cambios que necesita la sociedad dominicana.

La Constitución de la República define el Estado Social de Derecho, lo que representa una gran oportunidad para comenzar a garantizar la seguridad jurídica basada en el cumplimiento de las leyes y normas sobre las que se fundamentan los valores de la sociedad dominicana.

Las nuevas normas jurídicas del país nos ubican en la ruta del nuevo derecho y en una sociedad en construcción con profundos deseos de superación de males ancestrales que provocan la inequidad social, por lo que se visualizan las normas del derecho como las reglas para una sociedad que debe relevar los valores como garantía de hacerla sustentable y capaz de fortalecer las bases sobre la que se habrán de asentar las futuras generaciones.

Nos quejamos mucho de que no tenemos defensa, pero poco hacemos por conocer los instrumentos jurídicos que han aportado los poderes del Estado para que los ciudadanos sean tomados en cuenta.

Desde Pro Consumidor hacemos lo posible por educar con el ejemplo de que sí se puede hacer cumplir la ley y hacer valer los derechos de los consumidores.

Apenas comenzamos a caminar, pero los pasos son firmes y esperamos poder crecer hasta llegar a ser una institución adulta con profundas raíces en la sociedad y ser a la vez ejemplo de que cuando se quiere, se puede.



Altagracia Paulino
Directora Ejecutiva

Antecedentes

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, es una institución que apenas cumple cuatro años trabajando por el acatamiento de las disposiciones legales que promueven y establecen las leyes para normar las relaciones entre proveedores y consumidores y la protección de los derechos de las personas en materia de consumo, específicamente a través de la aplicación de la Ley núm. 358-05, del 9 de septiembre de 2005, de Protección a los Derechos del Consumidor o Usuario, que crea esta institución en su artículo 5; y de otros instrumentos jurídicos sectoriales y preceptos de legislaciones dominicanas y acuerdos internacionales de los que el país es signatario.

Hoy día, la Constitución dominicana del 26 de enero de 2010, en su artículo 53, le da carácter de derecho fundamental a las disposiciones de protección al consumidor y usuario. Con esta inclusión ya no solo los mandatos relacionados con los derechos del consumidor constituyen disposiciones “de orden público, imperativas y de interés social, sino que la Carta Magna, en su letra, también contempla expresamente que “toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, a una información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que use y consuma, bajo las previsiones y normas establecidas por la ley...”

Esta disposición constitucional más que ratificar el valor e importancia que el Estado dominicano otorga al establecimiento de un régimen de protección, garantía, seguridad y defensa de los consumidores en sus relaciones con proveedores de bienes y servicios, significa mayor compromiso y efectividad en la aplicación de la Ley núm. 358-05, y un desafío que conduce a la Dirección de este Instituto a demostrar que cumplir la ley es posible y que las acciones son necesarias y además, las que generan confianza y credibilidad, lo que hace sostenible el trabajo de cada día, enfrentar los retos y cumplir con las responsabilidades presentes y futuras.

Cronología de antecedentes

Desde 1963, en el gobierno del profesor Juan Bosch, con la Ley núm. 13 de Protección a la Economía Popular, la República Dominicana está comprometida con la defensa de la población consumidora, principalmente con los sectores más vulnerables, como se establece en otras disposiciones para circunstancias especiales. Este compromiso ha sido refrendado y ratificado 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 núm. 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. Y mediante la Resolución núm. 2-95 del Congreso Nacional, promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 20 de enero de 1995, en la que la República Dominicana ratificó el acuerdo de Marrakech en el que se establece la Organización Mundial del Comercio, OMC, y que 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.

Posteriormente, en el año 2005, en fecha 9 de septiembre fue promulgada nuestra Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor y Usuario núm. 358-05, y también su reglamento de aplicación, aprobado por el Poder Ejecutivo el 30 de mayo de 2008 mediante decreto núm. 236-2008; y en sus considerandos, además de las Directrices de la Asamblea General de la ONU (Resolución núm. 39/248) y la Resolución núm. 2-95 del Congreso Nacional que ratifica el acuerdo de OMC-Marrakech, antes citados, incluye recomendaciones y mandatos que implican la preparación del país para los desafíos de la globalización, en el entendido de que 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, que hoy representa y sustenta las ejecutorias de Pro Consumidor, regido por su Consejo Directivo y Dirección Ejecutiva.



Presentación

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, ha demostrado que el cumplimiento de la ley es posible si se trabaja con respeto, honestidad y sentido de equidad, ante denuncias y demandas de ciudadanos y ciudadanas conscientes de que deben conocer sus derechos y reivindicarlos, en el entendido de que conocerlos y defenderlos los hace fuertes y poderosos ante cualquier adversidad e irregularidad, especialmente en materia de consumo.

Trabajamos para dar apoyo y acompañamiento a las personas que se sienten vulneradas en la compra, uso o consumo de bienes y servicios; promovemos el cumplimiento de la ley y aplicamos sus normas en la administración de justicia que nos corresponde en Pro Consumidor por mandato de la disposición 358-05 de Protección a los Derechos del Consumidor o Usuario.

Desde Pro Consumidor, en apenas cuatro años de trabajo hemos demostrado que cuando se quiere se puede, que si asumimos conocer la ley y defender nuestros derechos es posible vivir en armonía y disfrutar de un estado de Derecho, como el que hemos querido forjar y que, por demás, está plasmado en nuestra Carta Magna.

En estos últimos dos años (2009-2011) hemos demostrado que es posible cumplir la ley, y que una ley de orden público como la nuestra debe ser cumplida por todos los ciudadanos, sin importar el rango, la escala social, el credo político o religioso: todos somos iguales ante la ley.

Hemos podido demostrar que cuando una sociedad asume que tiene derechos y conoce las vías pertinentes para hacerlos valer, podemos hacer justicia.

Pro Consumidor es una entidad estatal descentralizada con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, patrimonio propio y personalidad jurídica, creada para administrar justicia y aplicar la ley en materia de consumo, tiene como finalidad definir, establecer y reglamentar las políticas, normas y procedimientos necesarios y adecuados para el uso del instrumento de protección y defensa que representa la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, núm. 358-05, del 9 de septiembre de 2005.

De ahí, nuestros programas de educación y orientación a la población consumidora, que merece saber que “Un consumidor informado tiene poder”, que necesita valorar y “Tomarle el peso a su dinero”; que un consumidor inteligente no suele ser abusado o engañado con la falsa publicidad o las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión

que firma, sin recurrir a las vías adecuadas para hacer las reclamaciones y denuncias de rigor. También los observatorios de publicidad y de combustible donde integramos a técnicos especializados y a las organizaciones de la Sociedad Civil que trabajan o están interesadas en el tema.

En Pro Consumidor trabajamos cada día por el respeto y cumplimiento de la ley, especialmente en materia de consumo. Y capacitamos a nuestro personal y a otros vinculados, colaboradores e interesados en este nuevo derecho y campo cultivable en la educación formal dominicana, principalmente la básica y media.

Los reglamentos, normas y resoluciones dictadas por el Consejo Directivo de Pro Consumidor, entre otras disposiciones de orden jurídico, constituyen la herramienta fundamental para la consecución de los objetivos y metas establecidos en el logro de una efectiva defensa de consumidores o usuarios de bienes y servicios en la República Dominicana.

En los cuatro años que tiene de vida Pro Consumidor se han emitido 396 resoluciones, 32 emanadas por el Consejo Directivo y 381 por la Dirección Ejecutiva, todas a disposición del público en nuestra página web (www.proconsumidor.gob.do) y en nuestra Oficina de Libre Acceso a la Información, inaugurada en agosto de 2010.

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

Atendiendo a estas disposiciones y compromisos establecidos, basados en lo que dispone la Ley núm. 358-05 y la Constitución de la República Dominicana, especialmente, en su artículo 53 de la Sección II de los Derechos Económicos y Sociales, Pro Consumidor presenta su Memoria de Gestión correspondiente al período septiembre 2009-septiembre 2011, en la que se muestra un resumen de las diferentes metas alcanzadas, como resultado de las actividades realizadas a favor de la población dominicana, en la defensa y protección permanente de sus derechos.



uno

PRO CONSUMIDOR,
SU DIRECCIÓN
Y ÁREAS
MISIONALES

- Plataforma estratégica
- Organización administrativa de Pro Consumidor
- Educación al consumidor y usuario
- Inspección. Vigilancia al mercado
- Atención al consumidor
- Conciliación y solución de conflictos

Pro Consumidor sustenta sus acciones sobre una plataforma estratégica basada en las prerrogativas constitucionales establecidas en la Ley núm. 358-05, donde acudimos para enarbolar valores, principios, objetivos, y sobre todo, la misión y la visión que recogen nuestra mística de trabajo en nuestras acciones o ejecutorias.

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, que 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.



Mesa de trabajo
del Consejo
Directivo.

Estructura de dirección en Pro Consumidor: Consejo Directivo y Dirección Ejecutiva

La designación de la licenciada Altagracia Paulino como Directora Ejecutiva de Pro Consumidor el 9 de septiembre de 2009, mediante el Decreto núm. 679-09 abrió expectativas y nuevos retos a la administración de justicia y aplicación de derechos económicos y sociales en la República Dominicana.

Así lo entendió y asumió la licenciada Paulino cuando el presidente de la República, doctor Leonel Fernández Reyna, conociendo su campo de acción como profesional de la comunicación en el país y parte de la sociedad civil dominicana, la escogió para ocupar la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor de la terna que le presentara el Consejo Directivo de Pro Consumidor, –del que formaba parte representando a los consumidores–, para sustituir en el cargo a la licenciada Carmen Meléndez, quien ostentaba la posición durante los dos años anteriores, 2007-2009.



Consejo Directivo:
José Sehuoerer,
Anina del Castillo,
Milagros Puella,
Altagracia Paulino,
Ana Isabel Acosta,
Salvador Polanco
y Rafael Peguero.

Y ahora, con el apoyo que significa la ratificación en el cargo a la licenciada Paulino, recién aprobada por el Consejo Directivo, máximo organismo de Pro Consumidor, ella siente aún más compromiso ante la sociedad dominicana que cada día espera mayor protección de la institución. Aceptó el reto y los nuevos desafíos, con el respaldo recibido del Consejo, que, constituyendo la máxima autoridad y representando a sectores diversos –públicos y privados– refrenda sus ejecutorias frente a fuerzas económicas y de poder social que propiciaban grandes irregularidades en perjuicio de los consumidores, y, sobre todo, de los sectores más vulnerables de la población. Esto representa esperanza y fe en las tareas y posibilidades de hacer cumplir la ley.

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, institución creada por la Ley núm. 358-05 y que se rige por un Consejo Directivo como máximo organismo, descansa en la Dirección Ejecutiva la responsabilidad de aplicar la Ley de Protección del Consumidor y Usuario, y de emitir resoluciones y velar por el cumplimiento de las mismas. Mediante el Decreto núm. 827-09 del Poder Ejecutivo

emitido el 7 de noviembre de 2009 fueron designados para el período 2009-2011 los siguientes miembros y representantes:

- Lic. Manuel García Arévalo
Ministro de Industria y Comercio, Presidente del Consejo Directivo.
- Dra. Anina del Castillo
Presidente en Funciones del Consejo Directivo (Ministerio de Industria y Comercio).
- Dra. Ana Ysabel Acosta
Representante de Empresas Productoras de Mercancías.
- Lic. Salvador Polanco
Representante de la Asociación Dominicana para la Educación y Protección del Consumidor.
- Cor. Julio César Rodríguez
Representante del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- Dr. José Sehuoerer
Representante del Sector Salud.
- Lic. Milagros Puello
Representante Empresas Suplidoras de Servicios.
- Sr. Rafael Peguero
Representante de Organizaciones de Defensa de los Derechos de los Consumidores.
- Lic. Altagracia Paulino
Directora Ejecutiva de Pro Consumidor.

La integración y sustitución de los nuevos miembros al Consejo se hará próximamente, cuando el Poder Ejecutivo designe a los representantes de las ternas presentadas por los diversos sectores que integran el Consejo, acorde con lo que manda la Ley núm. 358-05 en su artículo 6.

Reconocimiento a dos miembros del Consejo que finalizan en sus funciones

En cumplimiento a lo que dispone el artículo 10 de la Ley núm. 358-05 que crea a Pro Consumidor, y dispone la representación del sector privado y de las organizaciones de defensa de los derechos del consumidor ante su Consejo Directivo, solo contempla un período



de dos años, entendible por otro igual período adicional, siguiendo el mismo procedimiento de designación: presentación de terna al Poder Ejecutivo para su nominación, mediante decreto.

Esta disposición obliga a aceptar el retiro de dos dignos representantes ante el Consejo Directivo: Ana Isabel Acosta y el doctor José Sehuoerer, por lo que nos honramos en reconocerlos

y valorar su trabajo durante su permanencia como representantes en este alto organismo de dirección y ejecución.

Ana Ysabel Acosta

Miembro del Consejo de Pro Consumidor durante los 4 años de vida de la institución.

Desde sus inicios trabajó duro en la creación de la base institucional, contribuyendo enormemente en la elaboración del reglamento a la Ley núm. 358-05 y a los demás reglamentos y normas de aplicación de la misma.

Sus aportes para la base institucional del Instituto Nacional de los Derechos del Consumidor son sobresalientes y en una rendición de cuentas como la que hacemos en estas memorias, no se puede dejar de reconocer la entrega y la profesionalidad con que la doctora Acosta ha honrado su participación en el Consejo Directivo de Pro Consumidor, que por demás ha tenido que sortear situaciones difíciles como las que se dan cuando se es pionero en una actividad como la creación de una entidad de las que no se tenían referentes locales. Era difícil porque le tocó, junto a los demás integrantes

del Consejo, crear las bases para lo que es hoy Pro Consumidor, que lo vemos como un niño de cuatro años que apenas se sabe expresar.

Ana Ysabel ayudó a dar los primeros pasos y por eso, se manifiestan seguros, claros y precisos, mostrándose como respuestas claves a los anhelos de muchos dominicanos y dominicanas que encuentran en nuestra institución el servicio que todo ciudadano busca cuando necesita que alguien le dé apoyo.

Debemos expresar grandiosamente las gracias a una mujer que ha dejado huellas en esta institución, al tiempo que es un orgullo haberla tenido con nosotros, por lo que aprovechamos la promesa que nos hace comprometiéndose a quedarse como asesora voluntaria de nuestra institución. Les aseguro que sabremos aprovechar sus conocimientos para seguir engrandeciendo a Pro Consumidor.

Gracias Ana Isabel, personas como tú son muy necesarias en nuestro país.

Dr. José Sehuoerer

Representante del sector Salud en el Consejo de Pro Consumidor. Integrante del organismo desde sus inicios permaneciendo en el tiempo reglamentado en la Ley núm. 358-05, que es de dos años, los cuales pueden ser renovados por otro período igual, si el organismo al que representa lo estima necesario, tal como ocurrió en su caso.

Igual que los demás miembros fundadores del Consejo, hay que destacar sus valiosos aportes, su capacidad de armonizar y ser ente de equilibrio en las decisiones del organismo, granjeándose el respeto de los demás.

Representó su sector con dignidad y gallardía, generando respeto y capacidad para lidiar con los problemas de salud vinculados al tema de los consumidores.

En la historia de Pro Consumidor, quedará el sello del doctor José Sehuoerer, ganado con su perseverancia y presencia permanente en cada una de las reuniones del organismo a las que nunca dejó de asistir, tal como aparece en las actas de las reuniones de los consejos celebradas en los 4 años que tiene de vida la institución.

Gracias doctor por el apoyo en el camino de estos años de trabajo, al lado de las mejores causas asumidas por la institución.

Altagracia Paulino

Miembro del Consejo 2007-2009, Directora Ejecutiva de Pro Consumidor 2009-2011

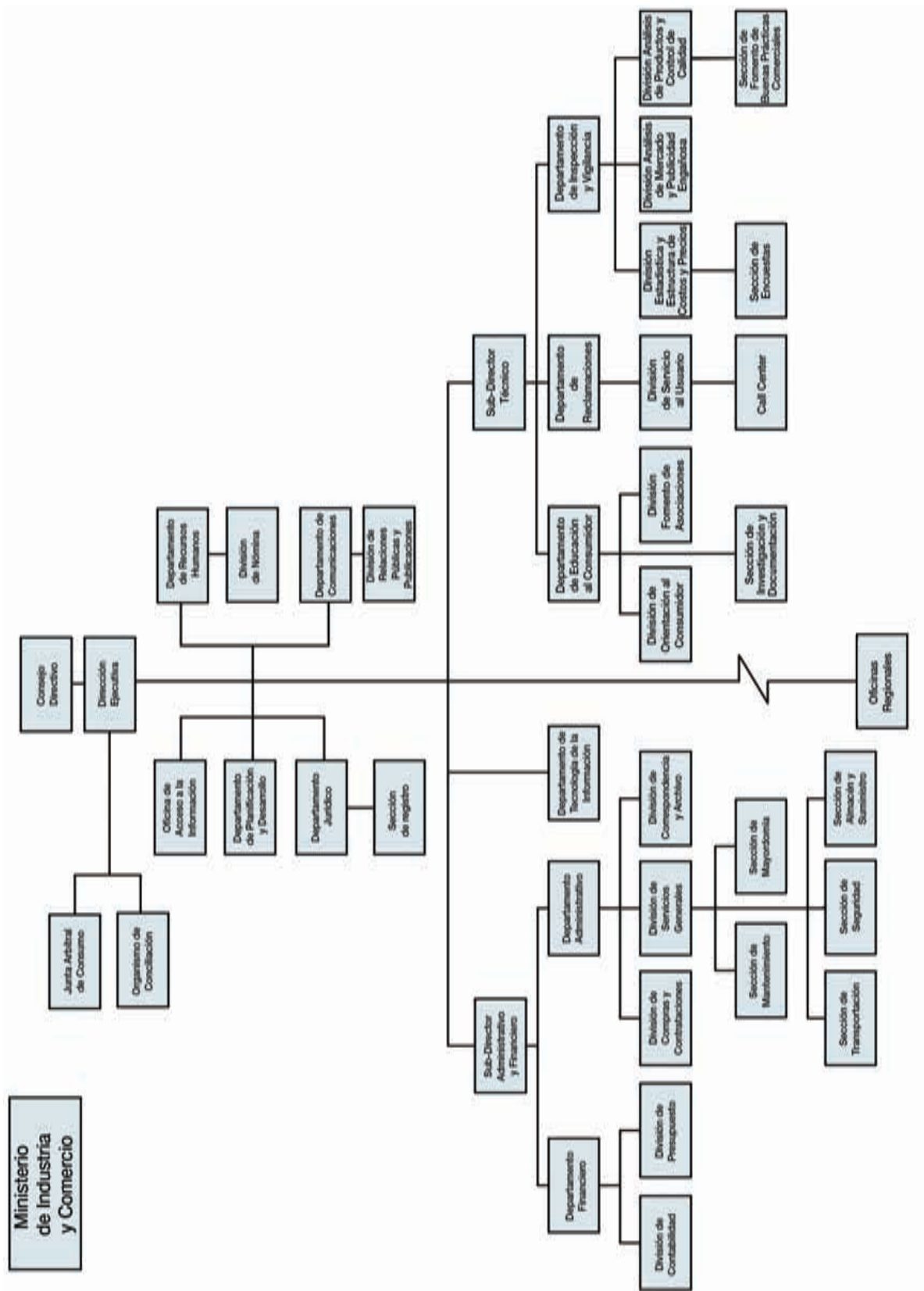
Ratificada por el Consejo Directivo 2011-2013



Pro Consumidor

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Organización
administrativa



Dirección Ejecutiva

Lic. Altagracia Paulino	Directora Ejecutiva
Lic. Juan Hernández	Subdirector Administrativo y Financiero
Ing. Natanael De los Santos	Subdirector de Operaciones
Ing. José del Carmen Valenzuela	Subdirector de Cooperación Internacional y de Calidad
Lic. Rita González	Subdirectora Técnica
Lic. Teófilo Risk Hart	Subdirector Regional, Santiago

Lic. Félix Rafael Pujols Jerez	Encargado Consultoría Jurídica
Lic. Erika Marte	Encargado Organismo de Conciliación
Lic. Fidel del Rosario	Encargado Departamento de Inspección y Vigilancia
Lic. Alba De Moya	Encargado Departamento de Educación y Orientación
Lic. Olga Páez Polanco	Encargado Departamento Recursos Humanos
Lic. Sagrario Matos	Encargado Departamento Planificación y Desarrollo
Lic. Pedro Castro	Encargado Departamento de Comunicaciones
Lic. Johanny Esther Ramírez	Encargado Departamento Tecnología de la Información
Lic. Georgina Ferreira	Encargado Departamento de Reclamaciones
Lic. Felipe Vinicio Castro	Encargado Departamento Administrativo
Lic. Nurys Vásquez	Encargado de Compras
Lic. Katy Alexandra Tavares	Encargado Departamento Financiero
Lic. Alberto Jiménez Monegro	Encargado Oficina San Francisco Macorís
Lic. Bienvenido Ramón Berroa	Encargado Oficina San Pedro de Macorís

Directora, Subdirectores y Encargados Departamentales



Natanael De los Santos, Altagracia Paulino, Juan Hernández, Rita González y José del Carmen Valenzuela.



Teófilo Risk Hart.



Félix Rafael Pujols Jerez.



Erika Marte.



Fidel del Rosario.



Alba De Moya.



Olga Pérez Polanco.



Sagrario Matos.



Pedro Castro.



Johanny Esther Ramírez.



Georgina Ferreira.



Felipe Vinicio Castro.

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".



Nurys Vásquez.



Katy Alexandra Tavares.



Alberto Jiménez Monegro.



Bienvenido Ramón Berroa.

Cumplimos la ley educando

Por mandato de la ley, que en su artículo 89 le establece al Instituto la responsabilidad de promover y ejecutar programas de educación y formación del consumidor con el objetivo de impulsar el desarrollo de una mayor capacidad, racionalidad y transparencia en las decisiones de consumo, el equipo de trabajo del departamento de Educación de Pro Consumidor desarrolla sus acciones basándose en el Plan Estratégico y Plan Operativo Anual y en las necesidades de orientación de la población consumidora.

Campañas y jornadas educativas

Pro Consumidor durante este recién concluido período que dirigió la licenciada Altagracia Paulino y el equipo de colaboradores y colaboradoras entusiastas y comprometidos que logró convocar e integrar, ha emprendido intensas jornadas de reivindicaciones de derechos tradicionalmente negados y arrebatados a la población consumidora. También, campañas de orientación y educación, vigilancia y administración de justicia en aplicación de la ley, que por su significado y resultados, ameritan un espacio especial en estas memorias.

A través del departamento de Educación se desarrollaron campañas que prendieron en el corazón y la conciencia de la población consumidora. Algunas se mantienen aún, con el apoyo de los medios de comunicación y de instituciones que se han sumado a las iniciativas de Pro Consumidor.

Consignas como las de “Un consumidor informado tiene poder”, se mantienen, y fue tema de una de las campañas que consiste en dar a conocer la Ley núm. 358-05 y los derechos fundamentales de la población consumidora, que orienta para que pueda identificar las violaciones e irregularidades para hacer las denuncias y reclamos correspondientes.

Esta campaña, pese a que fue lanzada y promovida durante las primeras semanas de diciembre de 2009, repercutió considerablemente en la población, lo que se evidenció en el incremento significativo de las solicitudes de servicios institucionales.

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 programas de radio y televisión, y encarte de 50,000 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 de alrededor de medio millón de volantes y más de 150,000 brochures educativos.

MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO

(septiembre 2009-julio 2011)

110,697	brochures institucionales
114,892	brochures sobre presupuesto
113,317	brochures sobre reclamaciones
36,454	brochures sobre derechos del consumidor y usuario
615,029	brochures Cuida tu bolsillo
8,486	ejemplares de la Ley núm. 358-05
52,300	volantes Exige tu factura
451,757	volantes Un consumidor informado tiene poder
400,000	volantes Tómale el peso a tu dinero
500,000	volantes Para que no te engañen con el gas
507,124	volantes Evita el cólera
20,800	stickers Comprueba el peso del gas

En total Pro Consumidor distribuyó 2,930,856 unidades de material educativo durante el período de septiembre de 2009 a julio de 2011.

El consumo responsable requiere de un consumidor razonable e inteligente

En Pro Consumidor se promueve el consumo responsable mediante un proceso de educación en el que se propone el desarrollo de un perfil de consumidor razonable e inteligente en la República Dominicana, que conozca sus derechos y reclame con eficacia.

Dentro de esta perspectiva, capacita a docentes del sistema educativo formal para que éstos transfieran esta información e introduzcan los contenidos como ejes transversales dentro de sus sesiones de clases.



Capacitación de facilitadores y personal de Pro Consumidor auspiciado por la FAO.

Otro escenario lo representan los grupos comunitarios e instituciones públicas y privadas y organizaciones de la Sociedad Civil que reciben charlas y talleres sobre los temas siguientes: “Pro Consumidor: Marco legal, servicios, derechos y deberes de los consumidores”, “Finanzas personales”, “Inocuidad de alimentos”, “Consumo responsable”, entre otros.

Entre las instituciones gubernamentales a las que se han llevado estas capacitaciones están: la Cámara de Diputados, el Instituto Nacional de Administración Pública, INAP, la Suprema Corte de Justicia y la Superintendencia de Bancos.

La producción de material educativo es básica

para apoyar la labor de educación y difusión de los temas tratados, por lo que en este período, se elaboró y publicó material educativo, tanto por los medios electrónicos como impresos para llegar con efectividad a la población consumidora.

Dentro del material educativo distribuido, se encuentran brochures institucionales, referentes a Presupuesto familiar, Cómo hacer reclamaciones y denuncias; Cuida tu bolsillo y Derechos del consumidor y usuario y los volantes de las campañas “Un consumidor informado tiene poder”, “Tómale el peso a tu dinero”, “Para que no te engañen con el gas” y “Cuídate del cólera”.

En marzo de 2010 se realizó la campaña “Tómale el peso a tu dinero”, la cual fue ejecutada con la colaboración de la Superintendencia de Bancos. Para la realización de esta campaña se hicieron actividades promocionales en diferentes puntos estratégicos, en los que se distribuyó una gran cantidad de material educativo.

Formación de 100 docentes

Con el objetivo de introducir la formación sobre temas de consumo en el nivel básico del sistema de educación formal dominicano, Pro Consumidor está trabajando un proyecto que consiste en la capacitación de docentes sobre temas básicos de

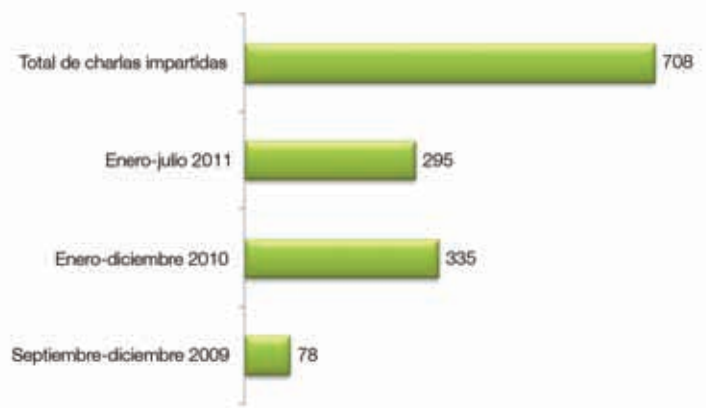
consumo para que éstos logren fomentar en el alumnado una actitud consciente, crítica y solidaria ante los derechos que poseen como consumidores, tratando de propiciar un consumo responsable y sostenible, fundamentado en el conocimiento, la razón e inteligencia.

Información y educación en materia de consumo

Dentro de los avances en el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, que plantea el fomento de la información, la formación y la educación en materia de consumo, prestando especial atención a los grupos y sectores más vulnerables y promoviendo el consumo inteligente de bienes y servicios, se han desarrollado las siguientes acciones:

Un total de 13,544 consumidores recibieron capacitación en consumo a través de 708 charlas, en las que se impartieron 580 horas de instrucción. De éstos, 11,200 son docentes del sistema educativo dominicano, que recibieron charlas sobre Derechos de los Consumidores y de los procedimientos institucionales, con el objetivo de que se conviertan en multiplicadores, introduciendo los contenidos como ejes transversales dentro de sus sesiones de clases.

CHARLAS EDUCATIVAS IMPARTIDAS DURANTE EL PERÍODO SEPTIEMBRE 2009 JULIO 2011



En las asociaciones, universidades y comunidades

2,344 consumidores, miembros de la sociedad civil y grupos comunitarios recibieron capacitación sobre temas de consumo. Entre éstos se encuentran: Coordinadora de Organizaciones Comunitarias para el Desarrollo de Los Alcarrizos, COCDELA • Despacho de la Primera Dama y grupos Progresando, en Santiago y Santo Domingo • Cooperativa de la Asociación Dominicana de Ingenieros Agrónomos, ADIACOOOP • Asociación de Abogados, Seccional Provincia Duarte • Escuelas Vocacionales de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional • Estudiantes de las carreras de Derecho, Publicidad y Educación de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, PUCMM; O&M; UNIBE; Universidad Abierta para Adultos de Nagua y la Universidad Evangélica, entre otras.

Formación de profesionales y especialistas en Economía y Derecho de Consumo

El desarrollo de alianzas estratégicas ha dado excelentes resultados en el ámbito educativo. Se realizó el curso Economía y Derecho de Consumo dictado por profesores de la Universidad de Castilla La Mancha, UCLM, en el cual participaron 38 profesionales de diversas áreas.

Se formaron los primeros 23 especialistas en Economía y Derecho de Consumo graduados en el país, egresados de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, bajo el proyecto auspiciado por Pro Consumidor y la Universidad Castilla La Mancha. Esta iniciativa recibió el apoyo del Banco Central de la República Dominicana, del Banco de Reservas y de la Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales, financiando seis participantes.

Visita a más de 10,000 hogares en Los Alcarrizos y Villa Duarte de la provincia de Santo Domingo

La participación comunitaria en los programas de promoción y educación de los consumidores, tuvo su expresión a través de la realización de las jornadas “Justicia y protección de los derechos del consumidor” las que fueron realizadas en el municipio de Los Alcarrizos y el barrio Pueblo Nuevo de Villa Duarte, en las que se visitaron más de 10,000 hogares. Estas jornadas se realizaron con el respaldo del Comisionado de Apoyo a la Reforma y Modernización de la Justicia, CARMJ.



Campaña
"Justicia
& protección"
con el auspicio
del Comisionado
de Apoyo
a la Reforma
y Modernización
de la Justicia
y jóvenes que
apoyaron en la
jornada
"Cuida tu bolsillo".



Personal de Pro Consumidor colocando afiches en las estaciones de combustibles, GLP, como parte de la campaña “Comprueba el peso del gas”.

Campañas de orientación

Con motivo de la celebración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, se realizó la campaña “Es mi dinero”, siguiendo las directrices de Consumers International, sobre la necesidad de educar y concienciar sobre este tema.

En esta ocasión se hizo uso de la prensa escrita, radial y televisiva para poner en agenda el tema de los servicios financieros. Se distribuyeron a través de encarte en periódicos 75,000 volantes en las ciudades de Santiago y Santo Domingo. Y se dispusieron 10 zanqueros en esquinas estratégicas de estas ciudades con pancartas alusivas a la campaña.

Se trabajó con la etapa final de la campaña “La ley entra por casa”, con la realización de un concurso con la colaboración y coordinación del departamento de Recursos Humanos.

Se desarrolló la campaña de verificación en el contenido que se compra del Gas Licuado de Petróleo, GLP, orientada a inducir a los consumidores a verificar el contenido del gas adquirido en las envasadoras mediante el pesado del cilindro en las balanzas colocadas en dichos establecimientos. En esta jornada que duró cinco días, se colocaron afiches en más de 700 envasadoras de gas; y se distribuyó un total de 450,000 volantes en Santo Domingo, Santiago y otros municipios del país.

Proyecto Indotel

Como resultado de un proyecto sometido al Instituto Dominicano de Telecomunicaciones, Indotel, se logró la Instalación de una sala virtual con 10 computadoras y acceso a Internet, con la finalidad de proveer a los usuarios del Centro de Documentación la información en formato virtual.

Centro de documentación, estudios e investigación

El centro de documentación ha brindado servicio de consulta bibliográfica a un número importante de profesionales y estudiantes, los cuales han investigado sobre: contratos de adhesión, Pro Consumidor, derechos del consumidor, protección del consumidor, consumo de alimentos, historia del consumo, arbitraje, endeudamiento, tarjetas de crédito, gas, entre otros.

Se ha ingresado al acervo bibliográfico, mediante donaciones y compras, documentos: folletos, libros, CDs, DVDs. Además, han sido añadidos documentos virtuales relativos a las áreas sobre consumo.



Centro de documentación Pro Consumidor.

Cuida tu bolsillo: Antes de gastar ¡para! y piensa

Con el objetivo de prevenir, alertar e informar a los consumidores sobre el manejo de su presupuesto y sus recursos en el mes de diciembre, como época de alto consumo, se realizó la campaña “Cuida tu bolsillo: Antes de gastar ¡para! y piensa”, del 5 al 12 de diciembre de 2010 en Santo Domingo y del 6 al 16 en Santiago y zona norte. Se desarrolló en dos etapas: la primera a través de carpas instaladas en los sectores residenciales desde las que se desplegaron los promotores. La segunda, en establecimientos comerciales, y puntos estratégicos. Se distribuyeron 375,575 volantes.



Blog Educación al Consumidor

Como una forma de integrar la tecnología como estrategia para la difusión de la información y la educación sobre consumo, se encuentra en etapa de desarrollo, el blog Educación al Consumidor, dedicado a tratar temas sobre consumo.



Personal asistente al lanzamiento de la campaña "Yo administro bien mis finanzas". y la Directora de Pro Consumidor hace uso de la palabra.



Campaña institucional: Yo administro bien mis finanzas

Con el propósito de crear conciencia en el personal de Pro Consumidor, sobre la responsabilidad en el manejo de las finanzas personales para lograr la armonía familiar y la prosperidad, se desarrolló la campaña institucional "Yo administro bien mis finanzas".

Esta iniciativa, sin precedentes conocidos en el ámbito del Estado, contribuye a la superación y a mejorar la calidad de vida de los recursos humanos, a través de la prevención del sobreendeudamiento. Durante la campaña se agotaron diferentes fases:

1. Establecimiento de línea basal
2. Creación de expectativas
3. Lanzamiento
4. Adiestramiento
5. Cierre y evaluación

Se realizó una investigación previa para establecer la línea basal. Esto implicó la aplicación de un cuestionario para ser llenado anónimamente por todo el personal con el objetivo de levantar información sobre cómo éstos administran sus finanzas y cuál es su nivel de educación financiera. Dicha información sirvió para ajustar el contenido de la campaña y para evaluar los cambios operados en el personal. El lanzamiento oficial de la campaña, incluyó la participación de los empleados a través de sociodramas que evidenciaron situaciones que a diario surgen en el contexto laboral y familiar, relacionadas con el manejo inadecuado de las finanzas.

Mesa de trabajo sobre nutrición infantil

Personal técnico de Pro Consumidor participó activamente en la elaboración del proyecto de investigación sobre “Hábitos de consumo de la población en edad escolar, condiciones de expendio en cafeterías escolares, entorno y suplidores informales. Evaluación sanitaria y contenido nutricional”, el cual fue desarrollado por la Mesa de trabajo con propuestas normativas que promuevan la alimentación saludable de los niños en edad escolar. Este proyecto se encuentra en la etapa de gestión de financiamiento para su ejecución.



El expositor César Perelló, diserta en Pro Consumidor, de Santiago en el marco de la campaña “Yo administro bien mis finanzas”.

Cumplimos la ley cuando vigilamos e inspeccionamos el mercado



Pro Consumidor está legalmente facultado por la letra de los artículos 24 y 31 de la Ley núm. 358-05 para realizar los servicios de inspección y vigilancia de las entidades públicas y privadas que ofrecen productos y servicios en el mercado local.

En ese orden cuenta con un departamento de Inspección y Vigilancia, que permanentemente realiza, en todo el territorio nacional, operativos para comprobar el estado de idoneidad de los productos que se expenden.

Además, realiza monitoreos de precios a los productos de la canasta básica familiar y fiscaliza la publicidad que se genera en el mercado para impedir que se realicen prácticas contrarias a lo que establece la ley.

Inspección y Vigilancia, sus programas

Con el objetivo de cumplir con el mandato de la Ley núm. 358-05 en relación al seguimiento a las prácticas del mercado, para garantizar la seguridad y la salud de los consumidores, el departamento de Inspección y Vigilancia del Mercado desarrolla los programas siguientes:

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 de ofertas de bienes y servicios en establecimientos comerciales.
3. Fomento de buenas prácticas comerciales en colmados.
4. Programa de verificación de denuncias.
5. Encuestas y monitoreos semanales de precios de productos básicos de la canasta familiar, de materiales de construcción y de otros que comercializan en las ferreterías.
6. Análisis de variación de precios de los productos de la canasta básica familiar, en los diferentes segmentos de la cadena de comercialización.

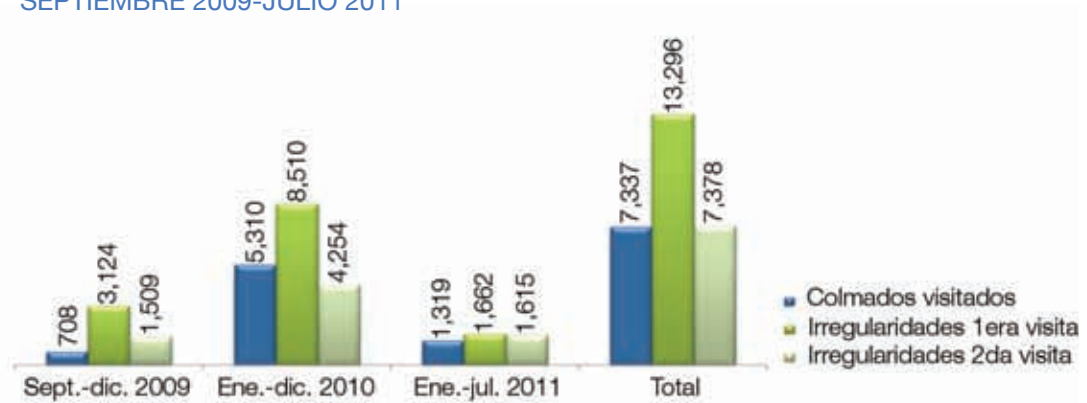


Personal de Inspección y Vigilancia mientras revisan las gomas en un establecimiento comercial, y un inspector verifica fechas de vencimiento de los productos en una góndola de supermercado.

Las inspecciones realizadas por la institución tienen la finalidad 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 en los diferentes establecimientos comerciales del país. Estas actividades son desarrolladas en el Distrito Nacional y la provincia Santo Domingo, así como en operativos realizados en el interior del país, en los que, además de las citadas acciones, se distribuyen brochures, ejemplares de la Ley núm. 358-05 y volantes con información sobre la institución, así como brochures sobre diversos temas relativos a consumo, elaborados por el departamento de Educación al Consumidor.

Para asegurar que las disposiciones y las notificaciones que realiza Pro Consumidor sean cumplidas por los proveedores, se realizan visitas de seguimiento a los establecimientos comerciales, con carácter aleatorio.

VISTAS DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES CON RELACIÓN A LAS IRREGULARIDADES DETECTADAS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSPECCIÓN SEPTIEMBRE 2009-JULIO 2011



Durante este período, se inició la elaboración de dos importantes documentos, actualmente disponibles como borradores en el centro de documentación: “Manual de buenas prácticas comerciales” y el “Reglamento para la verificación de la publicidad”,

los que servirán como herramienta para la protección efectiva de los intereses económicos de los consumidores y usuarios.

El personal técnico del departamento de Inspección y Vigilancia, junto al departamento de Educación al Consumidor, participó activamente en 16 comités de Revisión y Elaboración de Normas de Calidad, coordinados y dirigidos por Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad, DIGENOR y el Consejo Nacional del CODEX Alimentarius, CONCA, a fin de que se consideraran los criterios relativos a calidad, inocuidad y seguridad en los bienes y servicios que le son suministrados a la ciudadanía, defendiendo de esta manera los derechos de los consumidores a recibir bienes o productos conformes a las especificaciones de calidad, seguridad e inocuidad establecidas.

Los tipos de “no conformidades” detectados al momento de realizar las inspecciones corresponden a productos vencidos, en mal estado, oxidados, electrodomésticos viciados, entre otros.

A través de la continua verificación de 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.

El resultado de las visitas e inspecciones realizadas en colmados y cadenas de supermercados, han motivado a los proveedores a implementar las buenas prácticas comerciales recomendadas por Pro Consumidor. A solicitud de éstos, se les impartieron cuatro talleres relativos a las actividades de inspección y vigilancia y de verificación de publicidad, con el propósito de concienciar al personal correspondiente sobre la naturaleza, características e implicaciones de las mismas en sus responsabilidades como proveedores de bienes y servicios; cabe destacar además, la motivación y pro actividad de algunos proveedores en solicitar a la Institución certificaciones de cumplimiento.

Mediante las inspecciones que se realizan para verificar el cumplimiento de las Buenas Prácticas Comerciales, BPC, se ha obtenido una mejora en las condiciones higiénico-sanitarias del expendio de alimentos, principalmente en comercios del Distrito Nacional y la provincia de Santo Domingo.

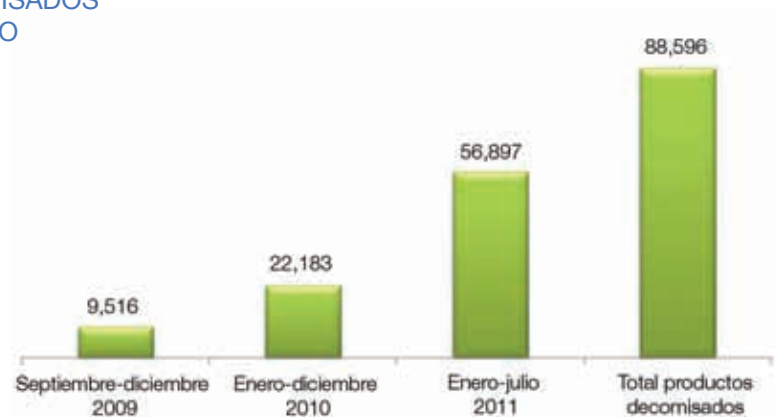
En las inspecciones realizadas se han decomisado productos, basándose en verificación de diversos criterios de calidad, seguridad e inocuidad, como productos vencidos

o deteriorados, envases oxidados o en mal estado, condiciones inadecuadas de limpieza e higiene, inapropiadas prácticas de manipulación de alimentos, etiquetas deterioradas y productos que no cumplen con las normas de etiquetado.

En pueblos del interior se han realizado actividades de decomiso; entre esos se citan provincias Hermanas Mirabal y La Vega, donde se incautaron productos contaminados con heces de ratas, cucarachas, así como leche infantil con la fecha de caducidad vencida por más de un año, entre otros.

Durante este período a nivel nacional, fueron retirados del mercado un total de 88,596 productos.

**PRODUCTOS DECOMISADOS
DURANTE EL PERÍODO
SEPTIEMBRE 2009
JULIO 2011**

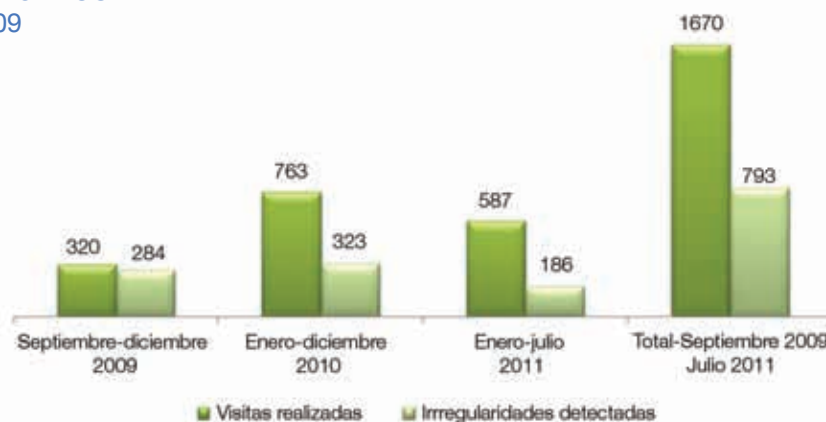


Con la finalidad de fortalecer y actualizar las actividades de inspección y vigilancia de la inocuidad alimentaria en el país, con el auspicio de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, FAO, el personal de esta área participó en talleres de capacitación en “Inspección bajo riesgo”, junto a personal del Ministerio de Salud Pública, el Ministerio de Agricultura, la Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad, DIGENOR y la Dirección General de Aduanas.

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 desarrolladas por Pro Consumidor, se han podido detectar situaciones de alto riesgo

contra la salud y seguridad de los consumidores y usuarios en restaurantes, cafeterías, fábricas de embutidos, 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 y seguridad de la población.

VISITAS REALIZADAS
E IRREGULARIDADES DETECTADAS
EN ANÁLISIS DE MERCADOS
Y PUBLICIDAD ENGAÑOSA
SEPTIEMBRE 2009
JULIO 2011



Cafetería clausurada

En fecha 16 de diciembre de 2010, el Ministerio Público procedió al cierre de una cafetería ubicada en el edificio que funcionan las Direcciones Generales de Migración y de Pasaportes, por presentar precarias condiciones de calidad e higiene, poniendo en riesgo a los consumidores de los alimentos ofrecidos al público consumidor.

La cafetería antes mencionada, operaba en condiciones sanitarias tan deplorables que, tras el proceso de análisis llevado a cabo por los técnicos del departamento de Inspección y Vigilancia de Pro Consumidor, ante la comprobación del contenido de una denuncia que hizo un ciudadano, se recomendó su cierre de inmediato.

En ese sentido, en dicha cafetería se encontraron productos vencidos para la elaboración y cocción de alimentos.

Operativos en la Subdirección Regional Norte, de Pro Consumidor. Cierre de negocio en Santiago

En un operativo realizado en la Subdirección Regional Norte para verificar el cumplimiento de la Ley núm. 358-05 sobre las buenas prácticas comerciales, el 14 del mes de abril se procedió al cierre del minimarket Zacarías ubicado en Santiago de los Caballeros, un importante centro comercial de la avenida Las Carreras que se dedicaba a la venta reincidente de productos vencidos. Luego de que Pro Consumidor comprobara que el establecimiento se adecuó y cumplió con las normas de buenas prácticas comerciales establecidas, se autorizó su reapertura.

De igual modo, el 24 de abril de 2011 se comprobó que en términos de contenido, los comerciantes del Mercado de Productores de la avenida San Martín esquina Tiradentes del Ensanche la Fe, engañaban a los consumidores en sus compras, a los que por cada libra de productos agropecuarios vendidos al público las balanzas reflejaban un cuarto menos.

Pro Consumidor actuó de oficio ante las denuncias de pobladores, consumidores y usuarios afectados por la constante práctica fraudulenta que violaban sus derechos económicos al pagar un precio por el contenido de productos que reflejaban inexactitud en el peso y la medida.

Monitoreo de los precios de productos de la canasta básica familiar

Pro Consumidor ha fortalecido en su gestión la vigilancia del mercado de productos y servicios. Bajo esta perspectiva y luego de la gran alarma ocasionada en el país por el incremento de los precios de la canasta básica familiar la institución realizó las inspecciones necesarias para corregir malas prácticas comerciales.

A raíz de esta inspección se alertó a los consumidores sobre el pago a sobreprecio de algunos artículos de alto consumo, como es el del botellón de agua de cinco galones, producto que estaban vendiendo en los colmados del Distrito Nacional y la provincia Santo Domingo a un precio de RD\$5.00 por encima de lo estipulado. De igual modo se alertó a no pagar más de RD\$11.00 por el café, y se sugirió a la población a no pagar más de RD\$15.00 por la libra de azúcar crema y RD\$17.00 por la refinada.



Azúcar incautada por Pro Consumidor.

También hizo un llamado a denunciar ante la entidad a los comerciantes especuladores de dicho producto para de esta manera proceder conforme a lo que establece la Ley núm. 358-05. A raíz de esta medida, se decomisó azúcar crema y refinada que se vendían a sobreprecio en distintos colmados del Distrito Nacional y la provincia Santo Domingo.

Cumplimos la ley atendiendo denuncias y reclamaciones en materia de consumo

La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor por mandato del artículo 117 tiene la responsabilidad de atender, recibir e investigar reclamaciones y denuncias de parte de los consumidores o usuarios que entiendan que sus derechos han sido vulnerados por proveedores de bienes y servicios. Para cumplir con esta misión, Pro Consumidor dispone de un departamento de atención al usuario que da servicios tanto de manera presencial como por vía telefónica, a través de su portal institucional y las redes sociales como Facebook y Twitter.

Durante la presente gestión y gracias a la confianza que ha depositado el pueblo dominicano en la institución se ha observado un crecimiento exponencial de las reclamaciones y denuncias presentadas por la población consumidora.

Atención a denuncias y reclamaciones en defensa de los derechos del consumidor y usuario

Pro Consumidor en su labor de defender los derechos de los consumidores y/o usuarios, realizó un total de 16,662 operaciones, clasificadas en los siguientes tipos: 8,423 orientaciones a consumidores y usuarios que representan el 49 por ciento de las operaciones realizadas durante este período; se procesaron 5,348 denuncias recibidas, que representan una proporción del 33 por ciento del total de las actividades, además se recibió un total de 2,891 reclamaciones.

Creación de las unidades de servicios y de subdirecciones

En atención a las facultades que la Ley núm. 358-05 le atribuye al Consejo Directivo, Pro Consumidor ha hecho una redefinición de su estructura organizacional interna, creando algunas secciones, unidades y puestos que han permitido eficientizar la gestión.

En esa dirección y con la finalidad de brindar respuesta ante las solicitudes de los



Centro de atención telefónica de Pro Consumidor.



Consumidores y usuarios de bienes y servicios acuden diariamente al Centro de Atención, para hacer sus denuncias y reclamaciones.

consumidores y usuarios que utilizan a Pro Consumidor como canal para tramitar sus inconformidades por la compra de productos y servicios recibidos que corresponden a organismos sectoriales, se creó el área de Servicios Públicos para servir de enlace entre los usuarios de esos servicios y los organismos estatales.

También, se ha creado una Unidad de Registro que trabaja en cumplimiento de la Ley núm. 358-05 en lo relativo al reconocimiento de los contratos de adhesión, de las asociaciones de consumidores y de los profesionales extranjeros que ofrecen servicios en el país.

Además, se restableció la Unidad de Análisis de Reclamaciones, se formó una Unidad de Atención a los Servicios Domiciliarios, una Unidad de Relaciones Públicas, una Subdirección de Operaciones y una Subdirección de Cooperación Internacional y Calidad. Asimismo, se instituyó una Coordinación para la Implementación del Sistema Arbitral de Consumo.



Cumplimos la ley cuando realizamos procedimientos de conciliación y mediación

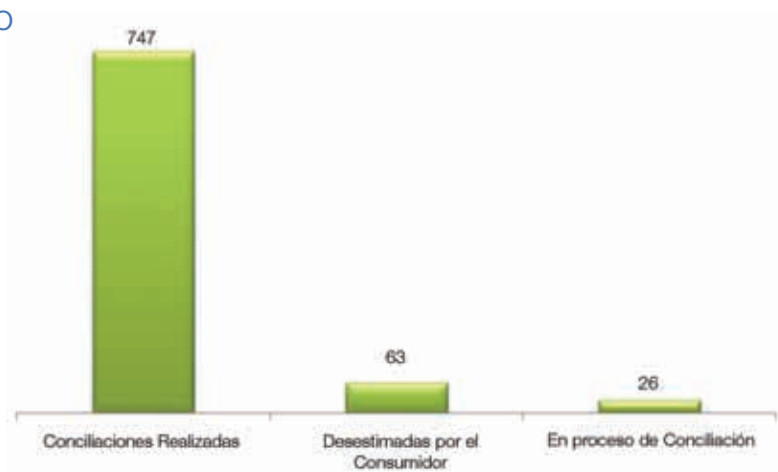
Los artículos del 124 al 130 de la Ley núm. 358-05 de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario le dan facultades a Pro Consumidor para proceder como conciliador y árbitro, promoviendo la solución extrajudicial de controversias, rigiéndose en los principios consignados en el apartado 127 que contempla la universalidad, gratuidad y celeridad, entre otros.

A la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, dentro de sus facultades establecidas en el artículo 19 de la Ley núm. 358-05 que crea la institución, en las letras g) y j), se le atribuyen facultades que le permiten hacer sometimientos judiciales, conciliaciones previas y asistir y asesorar al Ministerio Público en materia de su competencia, entre otras.

De ahí, que uno de los servicios más importantes que ofrece Pro Consumidor lo ejecuta a través del Organismo de Conciliación, el cual constituye un medio alternativo de solución de conflictos entre consumidores y proveedores de bienes y servicios, que resuelve situaciones de forma amigable, entre los actores antes mencionados.

Estos servicios están fundamentados sobre los principios del derecho administrativo, que se sustentan sobre los criterios de eficacia, economía, transparencia, jerarquía, objetividad, publicidad y coordinación con sometimiento pleno al ordenamiento jurídico del Estado. Además, es importante destacar el carácter gratuito de esos servicios a favor de los consumidores.

CONCILIACIONES
REALIZADAS
DURANTE EL PERÍODO
SEPTIEMBRE 2009
JULIO 2011



Intervención del Ministerio Público ante infractores de la Ley núm. 358-05

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 licenciada Yvelia Batista Tatis, interviene durante el procedimiento administrativo previsto en la Ley núm. 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.

Desde el 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. Este año fueron sometidas a la acción de la justicia la cantidad de 10 entidades proveedoras de las cuales cinco han resultado condenadas al pago de multas y además fueron realizadas 11 conciliaciones a favor de los consumidores.

Durante el año 2010, el Ministerio Público ha recibido la cantidad de 15 reclamaciones falladas por la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, de las cuales 11 han sido conciliadas y cuatro se encuentran en vías de ser judicializadas.

Hemos sometido a la acción de la justicia represiva la cantidad de 15 imputados, cinco 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 acción que se ha perseguido desde Pro Consumidor, ha sido la comercialización de neumáticos vencidos que ponen en riesgo la seguridad del ciudadano dominicano, caso en el que se logró el envío a juicio de fondo de los imputados. Las demás acciones han sido orientadas por la venta irregular de tarjetas de llamadas debido a la alteración de su precio al consumidor final. Por

Yvelia Batista, representante del Ministerio Público adscrita a Pro Consumidor, observa la revisión de medidores en una de las plantas de GLP que posteriormente fue cerrada.



otra parte, han sido enviadas 68 actas de advertencia para quienes cobran porcentajes por el uso de ese medio de pago en sus transacciones comerciales.

Otras actividades que ha coordinado este Ministerio Público en Pro Consumidor han sido las capacitaciones dirigidas a fiscales para asegurar la correcta persecución de los delitos de consumo en el país. La Procuraduría Fiscal de la provincia de Santo Domingo también se unió al apoyo de Pro Consumidor acordado en el convenio antes mencionado, designando a un procurador fiscal adjunto para la instrumentación de los casos en esa demarcación. De igual modo, ha sido designado en la provincia de Santiago de los Caballeros un ministerio público de enlace con Pro Consumidor.

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 los incumbentes de ambas instituciones. Fruto de estas acciones 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.

Propuestas legislativas de Pro Consumidor

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor Pro Consumidor, interesado en promover relaciones de equilibrio entre consumidores o usuarios y proveedores de bienes y servicios en el país, presentó ante la Comisión de Hacienda de la Cámara de Diputados una propuesta de modificación a la Ley núm. 483-64, sobre Venta Condicional de Bienes Muebles, en el entendido de que resulta obsoleta para las relaciones comerciales que se realizan actualmente en el país y es violatoria a los preceptos de la Ley núm. 358-05 que fue posteriormente aprobada.

La preocupación de Pro Consumidor obedece a que una parte importante del sector financiero no regulado utiliza esta ley para estructurar operaciones financieras diversas, en la mayoría de los casos, vulnerando los derechos de los usuarios, por lo que entendemos como una necesidad impostergable la revisión de esta normativa legal.



Anina del Castillo, Altagracia Paulino y Teófilo Risk Hart, de Pro Consumidor, acompañados de Pedro Meilán, autoridad de protección al consumidor de la República de Panamá, Elías E. Cabrera y Abraham Barcenás, representantes panameños.



Altigracia Paulino conversa con los integrantes de la Comisión de Hacienda de la Cámara de Diputados sobre dos propuestas de ley elaboradas en Pro Consumidor.

- **Propuesta de modificación a la Ley núm. 183-02 sobre el Código Monetario y Financiero**

Pro Consumidor, preocupado por la protección de los intereses de los usuarios de los servicios financieros en el país, y con el propósito de contribuir a transparentar las operaciones del sector regulado, se ha permitido elaborar una propuesta de modificación para la revisión que en la actualidad se discute en el congreso de la Ley núm. 183-02, y en la cual participan diversos sectores, como: la Asociación de Bancos, la Superintendencia de Bancos, las Asociaciones de Ahorros y Créditos y el Banco Central. La mayor preocupación expresada por Pro Consumidor, obedece a que esa nueva propuesta legislativa pretende desconocer las facultades legales establecidas en los artículos 81 y siguientes de la Ley núm. 358-05, relativo al registro de los contratos de adhesión en esta entidad.

- **Elaboración de propuesta para la regulación de las tarjetas de crédito**

Conociendo las condiciones contractuales con las que son otorgadas las tarjetas de crédito por el sector financiero nacional y luego de haber realizado una revisión del Derecho Comparado en esta materia, específicamente, revisando la experiencia de Argentina, Panamá, Chile, entre otras, Pro Consumidor, ha elaborado un proyecto de ley para la regulación de las tarjetas de crédito en el país. Pro Consumidor, se motivó a la preparación de esta propuesta legislativa, en



virtud de la cantidad de reclamaciones que ha recibido de parte de los usuarios del servicio financiero y de comprobar la existencia en la mayoría de los casos, prácticas abusivas sobre este particular.

• Quien defiende derechos choca con intereses

Pro Consumidor como órgano rector de consumo en el país se ha confrontado con diferentes sectores por haber asumido con responsabilidad el cumplimiento de la ley para la defensa de los consumidores y usuarios. Esta situación ha ocasionado que en cuatro oportunidades le hayan incoado recursos de amparo en su contra ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo, en los casos siguientes:

1. Por la persecución de delitos de fraude en el expendio de GLP.
2. Por establecer la obligación del registro de los contratos de adhesión del sector financiero.
3. Por la aplicación del principio precautorio en el caso de la importación de cemento sin cumplir con los procedimientos reglamentarios.
4. Por la violación a la Ley núm. 87-01 por parte de la Asociación de Clínicas Privadas, ANDECLIP, en la cual participamos como interviniente voluntario.

En todos los casos Pro Consumidor puede considerarse ganancioso de causa, en virtud de que en cada uno de éstos los sectores demandantes han decidido desestimar los recursos sometidos. Estos resultados han contribuido a la credibilidad institucional en virtud de las medidas resolutadas por Pro Consumidor.

dos

EJECUTORIAS
DE PRO CONSUMIDOR

– Acciones y ejecutorias: la sociedad responde con entusiasmo

Cumplimos la ley al tomar medidas en protección de los consumidores

Cierre y sometimiento a la justicia por estafa en el expendio de GLP

Ante cientos de denuncias contra plantas envasadoras de Gas Licuado de Petróleo, GLP, por diversas anomalías en el expendio del producto, Pro Consumidor inició operativos de vigilancia e intervención, que por el alcance de las estafas y engaños comprobados, contra los consumidores escandalizaron a la sociedad dominicana, a principios de la presente gestión 2009-2011.

El instituto intervino ante la avalancha de denuncias, acompañado del Ministerio Público, por lo que de inmediato se procedió a someter a la justicia a los representantes de estos negocios, acusados de fraude e impuso las sanciones correspondiente, además de promover el cumplimiento de las normas que rigen el sector y propiciar nuevos instrumentos legales para la regulación efectiva, canalizando la adquisición de tecnología que pudiera garantizar transparencia en la prestación de este servicio y mayor efectividad en la supervisión.



Técnico de Pro Consumidor verifica un dispensador de gas licuado de petróleo.

El 50 por ciento de los dispensadores de las plantas envasadoras y de expendio de gas licuado de petróleo, GLP, denunciadas y supervisadas por Pro Consumidor en diferentes lugares del territorio nacional, presentaba irregularidades en sus transacciones de servicios a la población.

Cierre de envasadoras de GLP por Inspección y Vigilancia de Pro Consumidor

Como resultado de las intervenciones realizadas por el Ministerio Público, Pro Consumidor ha procedido al cierre de las siguientes envasadoras de GLP que estafaban a los consumidores con el expendio del producto: Credigas Padre Castellanos clausurada en fecha 29/01/2010 • Arroyo Hondo Gas 08/02/2010 • Rady Gas 12/02/2010 • Rojo Gas 22/02/2010 • Credigas Boca Chica 29/07/2010 • Francis Gas Hato Mayor 02/02/2011 • Planta de Gas Barahona 06/04/2011 • Los Llanos, San Pedro de Macorís 19/05/2011.



Establecimiento de expendio de GLP es cerrado por Pro Consumidor.



Altagracia Paulino, y Rita González, en compañía de los integrantes del Consejo Honórfico de Notables, Leopoldo Espaillet Nanita, Luis Arthur, Ramón Pereyra, José Santos Taveras, y Jorge Garcés Mallén.

Estas acciones de Pro Consumidor sometiendo a la justicia y sancionado a los violadores ante denuncias de los consumidores y en cumplimiento de la ley, provocó entusiasmo y convocó voluntades de estudiosos y técnicos en la materia, así como personalidades distinguidas de la sociedad para acompañar a la gestión en este proceso. Este acto de solidaridad dio como resultado la creación de un observatorio de combustibles.

Fruto de la gestión realizada por Pro Consumidor, para perseguir los ilícitos en contra de los usuarios del GLP en el país, y con el propósito de proteger a los 2.2 millones de hogares y a los 135,000 vehículos que consumen el GLP como combustible, ha ejecutado junto al ministerio público las sanciones que van desde el pago de multas pecuniarias, el cierre de plantas envasadoras de gas, llegando a la imposición de medidas coercitivas privativas de libertad.



Los contratos de adhesión y la educación del consumidor

Los contratos de adhesión han existido siempre, pero no así el crecimiento económico del país, el cual se mide a partir de los últimos 50 años, de acuerdo a los organismos internacionales. Con este crecimiento también se incrementaron las relaciones contractuales entre proveedores y consumidores dominicanos.

La práctica contractual se reconoce como la expresión de la voluntad de las partes, pero en los contratos de adhesión solo se expresa el proveedor, sin que el consumidor tenga la posibilidad de cambiar absolutamente nada.

Debido a esto, el legislador entendió que debía existir en el país una institución que reglamentara este tipo de contrato, responsabilidad que le fue atribuida a Pro Consumidor desde el mismo nacimiento de la Ley núm. 358-05.

José Manuel
López Valdez,
presidente de
la Asociación
de Bancos
Comerciales
de la República
Dominicana,
Altagracia Paulino
y Haivanjoe
Ng Cortiñas,
superintendente
de Bancos.

El artículo 81 de la ley está dedicado a la regulación de estos contratos, a todos los sectores que ofrecen servicios, incluyendo también a los servicios financieros.

Hasta la puesta en vigencia de la Ley núm. 358-05, el común de los dominicanos desconocía de estos contratos y, más aún, de las facultades legales que posee Pro Consumidor para eliminar incluso las cláusulas abusivas que puedan afectar el interés de los ciudadanos en la parte más sensible, como son sus intereses económicos.

La decisión del Consejo Directivo de la institución de otorgar una prórroga para que los agentes del mercado acudieran a registrar estos contratos, tal como lo establece la ley, logró el respaldo de la opinión pública, a tal grado que nadie ha dudado en que teníamos y tenemos la razón en cuanto a la justeza de la ley y de las pretensiones de los poderes del Estado para proteger a los ciudadanos, tal como lo manda en su artículo 8 la Constitución de la República.

La historia de los contratos de adhesión en la República Dominicana debe contarse como antes y después de Pro Consumidor, que educó a los consumidores en torno al derecho que tiene de reclamar transparencia en sus relaciones contractuales.

Los beneficios del registro de los contratos no solo están reflejados en la ley, sino que la población está comprendiendo que existe una institución que le defiende y que antes de firmar un contrato debe exigir que el mismo esté registrado en Pro Consumidor, entidad que revisa las cláusulas abusivas y se manifiesta conforme a los intereses de los ciudadanos en su función de consumidores.

El primer logro de los consumidores en estos contratos ha sido la eliminación de las letras chicas, las cuales simplemente significaban una cláusula abusiva en sí misma, porque no le permitía a los usuarios ejercer el derecho a saber y sí garantizaban al proveedor poder colocar todos los beneficios que se les ocurrieran.

El escarceo de los bancos promovió el registro de contratos de adhesión en Pro Consumidor

Evadir el registro de los contratos de adhesión en Pro Consumidor ya no es tan factible como antes de la resistencia que presentó el sector de la banca del sistema financiero, cuando se negaba a obtemperar lo dispuesto en la ordenanza 358-05 de Protección a los Derechos del Consumidor o Usuario, que en su artículo 81, párrafo I, y artículo 83, obliga al registro de los contratos de adhesión, utilizados en las transacciones comerciales.

Este escarceo sirvió como plataforma de lanzamiento de campaña de promoción y demostración de que en materia de consumo el cumplimiento de la ley es posible.

Pro Consumidor no tuvo la necesidad de hacer campañas para dar a conocer la obligatoriedad de los registros de contratos de adhesión en sus oficinas. Los obstáculos que hubo que vencer, incluso en los tribunales, dejaron claramente establecido que no importa cuán poderoso sea el sector, debe cumplir con los mandatos de la ley.

El escarceo entre Pro Consumidor y la Superintendencia de Bancos, órgano regulador del sector, tuvo un gran impacto en la sociedad dominicana, pero se logró armonizar y se acogió al procedimiento establecido en la Resolución 01-2009 y la 05-2010 posterior, que otorgó una prórroga facilitando a todos los organismos, instituciones y entidades comerciales que utilizan este tipo de contratos (de adhesión) para que los mismos sean presentados ante el Instituto, con el fin de revisarlos y registrarlos después de observar que su contenido es de conformidad con lo que dispone la Ley núm. 358-05 de Protección a los Derechos del Consumidor o Usuario, con relación a las cláusulas abusivas, que deben eliminarse.

Negociación y procedimiento acordado

Hay que destacar que después de las controversias que sostuvieron Pro Consumidor y la Superintendencia de Bancos, SB, con relación al registro de sus contratos de adhesión, tal como lo dispone la ley, se acordó un procedimiento mediante el cual se ha logrado que de 1,036 contratos depositados –un 90 a 95 por ciento de lo que podría constituir la suma total en el país– 720 son del sector financiero, que ya ha depositado los contratos de sus instituciones financieras en el Instituto, vía la SB, los que fueron revisados en Pro Consumidor y entregados a la Superintendencia de Bancos para que tome en cuenta los señalamientos y recomendaciones hechas, y luego los remitan de nuevo a esta institución de protección al consumidor o usuario para hacer el registro correspondiente, al que obliga la ley.

La entrega de los contratos de adhesión del sector bancario en Pro Consumidor se hizo producto del acuerdo entre ambas instituciones –Pro Consumidor y la Superintendencia de Bancos– el 14 de marzo, día en que el superintendente Hainvojoe Ng Cortiñas entregó en el Instituto todos los contratos de las entidades financieras desde el año 2006 hasta marzo de 2011.

Altagracia Paulino y Haivanjoe Ng Cortiñas durante la entrega de los contratos de adhesión.



Hallazgos en la revisión de los contratos

Las irregularidades encontradas, se observaron y entregaron al órgano que remitió los contratos con el fin de que transparenten estos contenidos y servicios que ofrecen al usuario y eliminen las cláusulas señaladas por ser consideradas abusivas, para enton-

ces proceder a realizar el registro que manda la ley, para posterior observancia.



El Congreso Nacional apoya medidas de Pro Consumidor

Las medidas tomadas por Pro Consumidor en lo relativo a los contratos de adhesión recibió el respaldo del Senado de la República, apoyo que fue consignado en la Resolución núm. 31 de fecha 20 de octubre de 2010, en la que resuelve “respaldar las actuaciones del Ins-

tituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, con el objeto de registrar y revisar los contratos de adhesión utilizados por las entidades financieras en la República Dominicana”. Así como “requerir a la Superintendencia de Bancos su cooperación, asistencia y colaboración para que Pro Consumidor ejerza sin obstáculos ni contratiempos las funciones que le han sido conferidas de manera precisa por el ordenamiento jurídico nacional”, luego de justificar esta decisión en unos 29 considerandos que, junto a lo resolutado convierten este documento en una pieza estimada como de extraordinario valor solidario y apoyo legal.

Medida precautoria y de protección ante denuncias de posibles riesgos

El retiro del mercado nacional del cemento Carib, importado desde Jamaica de la compañía Caribbean Cement Company fue una medida que tomó Pro Consumidor, mediante la Resolución núm. 004-2011 del pasado mes de mayo, fundamentada en denuncias que alertaban sobre el posible peligro que representaría la utilización de ese producto en las construcciones nacionales, en atención al principio precautorio y mandatos de seguridad y protección de riesgos que manda la ley 358-05 en su artículo 33 literal a), sobre seguridad y prevención de riesgos.

En esta ocasión la institución actuó por precaución ante las denuncias realizadas por la Asociación Dominicana de Productores de Cemento, ADOCEM, quienes alegaron que la Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad, DIGENOR, quebrantó el reglamento RTD-178 que regula el proceso y calidad del cemento, al permitir la comercialización en el país del cemento de Jamaica, asumiendo atribuciones que no le correspondían e ignorando las pruebas de calidad reglamentarias.

Como consecuencia de esta medida las autoridades de Pro Consumidor incautaron un camión que contenía 2,500 toneladas métricas de cemento por un valor de US\$250,000, hasta que el Ministerio correspondiente, el de Obras Públicas, certificara la calidad del producto.



Abogados de Pro Consumidor en el Tribunal Superior Administrativo: David La Hoz, Félix Pujols, Cristóbal Zapata, Reyna Matos



Judith Contreras, jueza del Tribunal Superior Administrativo.

En la mesa de trabajo del Ministerio de Educación se discute el aumento de la tarifa de los colegios.



Pro Consumidor: ante las alzas excesivas en las tarifas de los colegios privados y el cobro por anticipo

Casi al finalizar cada verano la sociedad dominicana vive momentos especiales, con matices diferentes para cada sector de la población que tiene hijos e hijas en edad escolar. El pago de la matrícula, la compra de libros, el final del período de vacaciones, el transporte, el uniforme y un sin fin de gastos y compromisos que intranquiliza a las familias. Este año, sin embargo, las razones para estimular ese estado “agridulce” –de angustias y alegrías– se acrecentaron considerablemente con el alza excesiva de las tarifas de los colegios privados y la modalidad generalizada de cobro por anticipo. De inmediato esta situación sorpresiva, irregular y abusiva para los intereses económicos de los padres como consumidores y usuarios de bienes y servicios se convirtió en tema obligado para la Dirección de Pro Consumidor.

La directora ejecutiva, licenciada Altagracia Paulino, comenzó a mediar, solicitando la intervención de las autoridades del Ministerio de Educación; a desempolvar insumos para reclamar a favor de esa población atrapada por esa famosa Resolución 02-2011-2012 por la Federación Nacional de Centros Educativos Privados, FENACEP.

Pro Consumidor les recordó que la letra de la Ley núm. 86-2000 regula a las instituciones educativas privadas y que como institución rectora del consumo en el país, no permitiría que se viole dicha legislación con decisiones particulares, por lo que comunicó que

tomaría, si fuera necesario, medidas drásticas en contra de los colegios privados que entre otras violaciones, cobran las tarifas por adelantado.

Como respuesta a la insistencia de los colegios privados, luego de que Pro Consumidor emitiera su declaración sobre el tema, el Ministerio de Educación intervino convocando a representantes de las asociaciones de colegios privados, presidentes de las comisiones de Educación del Senado y la Cámara de Diputados, así como a la Directora Ejecutiva de Pro Consumidor a los fines de buscar una solución al respecto.

Como resultado de la mediación se dejó sin efecto el alza de las tarifas y se les otorgó un plazo de 10 días a los propietarios de colegios para que demuestren con soportes bien documentados, las inversiones hechas que justifica el aumento para conocerlas y evaluar su posición.

Control a la venta del llamado “ácido del diablo”

Pro Consumidor, motivado por la incidencia de casos trágicos por uso del denominado “ácido del diablo”, amparado por las informaciones recibidas y la solicitud de intervención del director de la Unidad de Quemados del Hospital Dr. Luis E. Aybar, y basándose en las atribuciones que le confiere la Ley núm. 358-05 de Protección a los Derechos del Consumidor o Usuario, en su artículo 33, letra a), convocó a representantes de diferentes sectores involucrados en la fabricación, comercialización y control de venta del producto, y de los ministerios correspondientes para conocer la gravedad de la situación presentada y así poder tomar una decisión al respecto, acorde con las circunstancias que la generan.

La solicitud a Pro Consumidor realizada por el doctor Carlos de los Santos, director de la Unidad de Quemados del Hospital Dr. Luis E. Aybar la hizo partiendo de la cantidad de pacientes recibidos, con quemaduras graves en su cuerpo, por el uso del denominado “ácido del diablo”, sustancia que ha sido utilizada en el país como un arma letal y que ha dejado secuelas trágicas en la sociedad dominicana.

Entre las autoridades convocadas para opinar al respecto se encuentran representantes de los ministerios de Interior y Policía, de Medio Ambiente, la Procuraduría General de la República y el departamento de Salud Ambiental del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, entre otros actores, para de manera conjunta pudieran decidir al respecto.

Domingo Fermín, de la Asociación de Comerciantes, Ildelfonso Vásquez, de la Asociación de Ferreteros, Carlos de los Santos, Director de la Unidad de Quemados del Hospital Dr. Luis E. Aybar, Altagracia Paulino y José Sehouer durante la firma de la Resolución 104-2010.



De ahí que Pro Consumidor, bajo el mandato que le confiere la Ley núm. 358-05 en su capítulo IV, artículo 33, literal a), que contempla “la protección a la vida, la salud y la seguridad física en el consumo o uso de bienes y servicios”, y después de conocer y ponderar los hechos informados, haber escuchado las opiniones de técnicos y especialistas en la materia y haber consensuado la gravedad y circunstancias de los hechos con la Procuraduría General de la República, promulgó la Resolución núm. 104-2010 que restringe la venta al consumidor final de la sustancia conocida popularmente como “ácido del diablo” –destapador de tuberías–, cuyos ingredientes activos sean productos ácidos inorgánicos, como el sulfúrico, clorhídrico, nítrico y cualquier otro similar de tipo corrosivo ácido y de potencial daño a la salud y a la seguridad del consumidor o usuario. Esta medida concita el apoyo de la Cámara de Diputados de la República Dominicana, que promete legislar al respecto.

De la Resolución de los diputados en apoyo a Pro Consumidor

La Cámara de Diputados, mediante la Resolución núm. 00042-2010 de ese hemicycle apoyó la decisión tomada por Pro Consumidor con relación a controlar la venta del llamado “ácido del diablo”, al consumidor final, y reconoció la importancia de esa medida a favor de las familias dominicanas, al tiempo que inició el estudio de un anteproyecto de ley que elevaría la categoría jurídica y complementaria estas acciones tomadas por Pro Consumidor, la cual fue altamente valorada por la sociedad y ponderada por los medios de comunicación del país.

¡Alerta! El uso del plástico en la cocción de los alimentos es fuente cancerígena

La alerta contra el uso de fundas plásticas y de otros envases similares expuestos al calor y en contacto con los alimentos constituyó un tema relevante e información de interés para la población consumidora que utiliza agua embotellada que mantienen ambiente caluroso o cocinan arroz cubriéndolo con plástico reusado en el que le despachan los productos que adquieren en el colmado o supermercado.

La directora ejecutiva de Pro Consumidor le advirtió a la población dominicana el riesgo que significa para la salud, el uso de fundas plásticas en la cocción de los alimentos. Es conocido y científicamente demostrado que el plástico libera dioxinas y otras sustancias que pueden ser cancerígenas, según se ha determinado en estudios realizados en Europa y Estados Unidos.

Acciones de Pro Consumidor en relación a la seguridad y calidad de los neumáticos

Como forma de contribuir a la seguridad de la población dominicana que utiliza servicios de transportes públicos y privados, y atendiendo a denuncias recibidas de usuarios, que luego de adquirir neumáticos se les dañan en un tiempo razonablemente corto, Pro Consumidor, asistido por el Ministerio Público, procedió a la incautación de llantas vencidas, en varios establecimientos comerciales dedicados a la venta de los mismos.

A propósito de estas denuncias, Pro Consumidor realizó un curso taller sobre “Conocimientos básicos de llantas”, con el objetivo de capacitar al personal del Instituto y que éstos a su vez puedan orientar adecuadamente a los usuarios del servicio.

Un técnico del Instituto inspecciona neumáticos.



Algunos de los productos de consumo de la canasta básica familiar.



Pro Consumidor persigue la especulación en productos de la canasta básica

Pro Consumidor apoyado en el artículo 419 del Código Penal Dominicano ha estado persiguiendo la especulación, a propósito de que en este Instituto se realiza monitoreo de precios, lo que permite determinar los niveles de especulación que se producen en el mercado. En los casos de productos regulados como el azúcar, esta institución está facultada para intervenir y sancionar esa irregularidad.

De ahí que Pro Consumidor, motivado porque algunos de los representantes del sector comercial, mostraron interés de elevar el precio del azúcar a niveles que duplicarían el valor correspondiente según la resolución que fija los precios del Instituto Azucarero Dominicano, INAZUCAR, fijó posiciones públicas al respecto y pese a que este Instituto no tiene funciones de control de precios en otros productos, en el caso de la azúcar sí, porque este es un producto regulado y un estudio realizado por la institución, que incluía el análisis de precios de éste en los diferentes países de la región y en diferentes segmentos de comercialización, permitió demostrar que se hacía necesario la intervención del Estado, en este caso del INAZÚCAR, lo que obligó a la fijación de dicho precio a niveles razonables.

Resolución que establece el registro de profesionales extranjeros que ejercen en el país

A consecuencia de que Pro Consumidor recibió un número significativo de reclamaciones relativas a servicios ofrecidos de manera informal e ilegal por profesionales extranjeros, muchas veces en condiciones inapropiadas, y debido a que éstos una vez ofrecidos sus

servicios, como en el caso de los médicos –cirujías plásticas, reconstructivas, estéticas, entre otros– que retornan a sus países de origen, dejando a los usuarios desprovistos de los cuidados postoperatorios o de ejercer acciones contra los vicios y defectos de las obligaciones de resultados contra dichos profesionales, la institución emitió la Resolución núm. 03-2011, para que éstos se registren ante el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, sin perjuicio de cualquier otra disposición que en ese sentido establezca la legislación dominicana sobre este particular. Esta medida permite que instituciones como Pro Consumidor cuenten con un mínimo de información sobre estos profesionales, que facilite hacer reclamaciones, demandas y presentar quejas por parte de los usuarios de esos servicios, de modo que puedan ejercer sus derechos.

Pro Consumidor crea Reglamento que rige las organizaciones de consumidores

Por mandato de la ley Pro Consumidor aprobó un Reglamento de Asociaciones, mediante el cual regula las organizaciones de consumidores, estableciendo normas y mecanismos que permitan hacer más efectivas las acciones que estas realizan y facilitando un mejor desempeño en el rol que éstas tienen en la sociedad. Además, crea los medios para que estas reciban apoyo del Estado y puedan fortalecer sus estructuras y su liderazgo interno. La División de Articulación Social aprovechó la organización del Congreso con agrupaciones de consumidores para socializar el contenido del Reglamento de Asociaciones, aprobado por el Consejo Directivo, lo que contribuye al fortalecimiento de las mismas.

Devolver lo pagado en efectivo y de inmediato, es lo justo

Pro Consumidor, en cumplimiento de sus funciones, se ha propuesto regular las notas de créditos que se otorgan a consumidores, en los casos relativos al expendio de medicamentos y alimentos para infantes. Con esta medida el Instituto pretende que los proveedores estén obligados a devolver lo pagado, de manera inmediata y en efectivo, permitiendo que el consumidor pueda suplir oportunamente sus necesidades, sin mayores dificultades. Para tomar esta medida, Pro Consumidor se reunió con el sector farmacéutico y otros para socializar la misma.



tres

PRO CONSUMIDOR,
SUMANDO
VOLUNTADES

- Alianzas que fortalecen a Pro Consumidor
- Acuerdos firmados y la cooperación internacional
- Convenios nacionales e internacionales
- Buenas prácticas comerciales
- Observatorios

Cumplimos la ley articulando y sumando voluntades

La presente gestión de Pro Consumidor ha hecho parte primordial de su estrategia, la articulación con diversas entidades públicas y privadas a nivel nacional e internacional dentro de las cuales se encuentran organizaciones de la sociedad civil, instituciones estatales y sectores comprometidos en contribuir al mejoramiento de la transparencia trabajando en defensa de los intereses de la población consumidora y de sus derechos ciudadanos.

Estos convenios han permitido a Pro Consumidor recibir apoyo de varias instituciones y hacer sinergia para lograr que su trabajo alcance los objetivos de protección y confianza de la población en su representación para la defensa de sus intereses en materia de consumo.

Acuerdos interinstitucionales

La actual gestión ha firmado un total de 17 convenios de los cuales 14 han sido con entidades locales y tres con organismos internacionales.

En el ámbito local es destacable del convenio firmado con el Comisionado para la Reforma y Modernización de la Justicia, en la persona de su director, doctor Lino Vásquez, por vía de éste, la institución ha recibido un significativo apoyo para impulsar las tareas de la actual gestión de Pro Consumidor que dirige la licenciada Altagracia Paulino.

El Comisionado ha estado presente, apoyando las actividades educativas, como conferencias magistrales y formación de jueces y fiscales, que junto a la facilidad para la impresión de unos 6,500 ejemplares de la Ley núm. 358-05, para la divulgación de los derechos de los consumidores, constituyen aportes invaluable en la proyección y el trabajo educacional de Pro Consumidor.

En el Día Mundial del Consumidor, 15 de marzo 2010 y 2011

El Día Mundial del Consumidor se conmemora cada 15 de marzo, desde el año 1963, cuando el entonces presidente de Estados Unidos, John F. Kennedy, pronunció un discurso ante el Congreso de ese país en el que se refirió a los derechos de los consumidores.

Pro Consumidor, en conmemoración a tan importante fecha realizó en 2010 y 2011 un amplio programa de actividades que incluye depositar una ofrenda floral ante el Altar de la Patria y la difusión del tema de campaña global que planteó Consumers International,



En el Día Mundial del Consumidor, el personal del Instituto marcha hacia el Altar de la Patria para depositar una ofrenda floral, junto a organizaciones de consumidores.



Equipo de Pro Consumidor en apoyo a la reforestación del Parque Nacional Cachón de la Rubia.

en marzo pasado sobre servicios financieros justos para los consumidores. Y como parte de esta celebración Pro Consumidor en una labor de compromiso y de responsabilidad social institucional junto al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, realizó una jornada de siembra de árboles en el Parque Nacional Cachón de la Rubia, entre otras actividades de confraternidad y responsabilidad social.

En circulación:

Fundamentos del contrato de compra y venta de consumo, de Yvelia Batista Tatis

En el marco de las actividades del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, el Comisionado de Apoyo a la Reforma y Modernización de la Justicia, CARMJ y el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, pusieron en circulación la obra *Fundamentos del contrato de compra y venta de consumo*, autoría de la magistrada licenciada Yvelia Batista Tatis.

El libro, que se inscribe dentro del marco de ejecución de un acuerdo interinstitucional entre el Comisionado de Justicia y Pro Consumidor, es la primera obra jurídica en aplicación de los nuevos conceptos y normas rectoras de la protección al consumidor y usuario de la República Dominicana.

También, el Comisionado editó 6,500 ejemplares de la Ley núm. 358-05 de protección a los derechos del consumidor o usuario como parte del mismo convenio.

José Alfredo Biaggi Loma, Altagracia Paulino, Yvelia Batista, Lino Vásquez y Ramón Núñez, durante la puesta en circulación del libro *Fundamentos del contrato de compra y venta de consumo*.





Primer Congreso de Consumidores aborda el tema de la educación financiera y de fortalecimiento institucional

Pro Consumidor en su interés por fortalecer el movimiento de Consumidores de la República Dominicana, organizó un Congreso con las organizaciones de consumidores de todo el país, logrando la participación de 32 agrupaciones de consumidores y usuarios.

Este encuentro que se realizó en un hotel de Juan Dolio, sirvió para socializar el Reglamento de Asociaciones aprobado por el Consejo Directivo de Pro Consumidor y trabajar aspectos como el Fortalecimiento Institucional y el Liderazgo en esas entidades. Además, se abordó el tema de la educación financiera como una necesidad fundamental para las familias en la sociedad de hoy.

Integrantes de las 32 organizaciones que participaron en el Primer Congreso de Organizaciones de Consumidores de la República Dominicana celebrado en el Hotel Embassy Suite de Juan Dolio.

Capacitación a facilitadores en el tema “Uso y manejo del gas licuado de petróleo”.



Pro Consumidor y el fomento de organizaciones de consumidores

Por mandato de la Ley núm. 358-05, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor debe fomentar y promover el fortalecimiento de las organizaciones de consumidores; en ese orden la directora Altagracia Paulino juramentó en la región nordeste 15 nuevas organizaciones de consumidores y usuarios de diferentes provincias y municipios de esa zona.

Significativa representación de los consumidores en su primer Congreso

En el Primer Congreso de Asociaciones de Consumidores participaron 35 organizaciones de 31 provincias y del Distrito Nacional. Se reunieron con representación del Instituto para analizar la problemática y retos que deben enfrentar en la sociedad de hoy. Durante el congreso se analizaron los temas “Actualidad en el mundo del consumo”, “Financiamiento de las organizaciones de consumidores”, “Procedimientos para tramitación de reclamaciones y denuncias” y “Socialización y reglamento de asociaciones”, así como también, “Alfabetización financiera y sobreendeudamiento”, esencial para que los representantes de las organizaciones reproduzcan los conocimientos y a su vez los transmiten a las comunidades donde desarrollan sus actividades.

Parte de esa articulación social ha permitido la conformación de tres observatorios para el monitoreo y seguimiento a temas como el combustible, la publicidad engañosa y la calidad e inocuidad de los alimentos y productos que se expenden en la República Dominicana.

Además, favoreció a que personalidades distinguidas en la sociedad por la calidad de sus aportes técnicos y académicos se ofrecieran a involucrarse con los temas manejados por Pro Consumidor.

Pro Consumidor y la Superintendencia de Bancos, orientando al consumidor y usuario

En colaboración con la Superintendencia de Bancos, Pro Consumidor, vía su departamento de Educación, realizó la campaña “Tómale el peso a tu dinero”, con la que se desarrolló una conferencia enfocada a la protección de los derechos de usuarios de servicios financieros y otras acciones de apoyo a la misma. Durante la promoción de la campaña se realizaron actividades en diferentes puntos estratégicos, y se distribuyó una gran cantidad de material educativo.



Haivanjoe Ng Cortiñas, superintendente de Bancos, mientras exponía en el lanzamiento de la campaña “Tómale el peso a tu dinero”, auspiciada por el Instituto Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor.

Cumplimos la ley cuando hacemos alianzas y firmamos acuerdos interinstitucionales

Cooperación internacional

El apoyo internacional recibido por Pro Consumidor ha repercutido de manera significativa en la formación de los recursos humanos de este Instituto. Con dicho apoyo ha sido posible la capacitación desde el nivel de maestría hasta asesoría en temas específicos. Entre las principales entidades auspiciadoras están la Universidad Castilla La Mancha, de España, y Universidad de Quebec en Montreal, de Canadá, la Organización de Estados Americanos, OEA, y la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, FAO, entre otras.

Proyecto FAO

Con el auspicio de la Organización de las Naciones Unidas a través de la Organización para la Agricultura y la Alimentación, FAO, se inició un interesante proyecto de formación de facilitadores en el área de seguridad alimentaria, Nutrición e inocuidad de los alimentos, en el que se capacitaron a 49 facilitadores, con el propósito de generar un efecto multiplicador en las organizaciones de consumidores, grupos de la sociedad civil, así como para fortalecer los programas de educación que realiza Pro Consumidor en las escuelas públicas y privadas.

Estos facilitadores han realizado 667 charlas, a las que han asistido 8,961 participantes. Los temas tratados en las charlas son: Alimentación balanceada, Nutrición infantil, Inocuidad de los alimentos y Consumo responsable.



Curso de formación de facilitadores en seguridad alimentaria, nutrición e inocuidad de los alimentos.

El proyecto tiene cobertura nacional. En estos momentos se trabaja en la región Norte: Santiago, Valverde Mao, Loma de Cabrera y Montecristi; en la región Suroeste: San Cristóbal, Azua, Barahona y Batoruco; en la región Sureste: Hato Mayor, Monte Plata y San Pedro de Macorís; en la Provincia Santo Domingo, en los barrios El Almirante, Villa Liberación, Tamarindo, Invivienda, Villa Duarte, Cancino Adentro, Villa Mella, Guaricano, Sabana Perdida, Herrera, Los Alcarizos y el Distrito Nacional.

Conferencia sobre contratos de adhesión

Un significativo aporte para el Instituto Nacional de Protección al Consumidor fue la presencia del experto y jurista chileno Jaime Lorenzini Barria, asesor de Derecho de Consumo del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, de Chile, y especialista en contratos de adhesión, quien capacitó y asesoró al personal técnico-legal de Pro Consumidor para detectar con eficacia las cláusulas abusivas que pudieran encontrarse durante la revisión de este tipo de contratos unilaterales depositados para fines de revisión en nuestra institución.

Posteriormente, el experto chileno Lorenzini Barria, viajó a República Dominicana invitado oficialmente por Pro Consumidor para asesorar a los abogados del Departamento Jurídico.



Jaime Lorenzini Barría, en la conferencia magistral "Los contratos de adhesión".

El senador Charlie Mariotti, durante su conferencia en el seminario; Antonio Ramos, representante de empresas nacionales, Altagracia Paulino, directora ejecutiva de Pro Consumidor, Deon Woods Bell, de la Federal Trade Commission, FTC y Oscar Sanoja, presidente de la Liga Dominicana de Agencias Publicitarias y parte del público asistente.



Seminario sobre publicidad engañosa

Con la presencia de la Liga Dominicana de Agencias Publicitarias y la Federal Trade Commission, FTC, de los Estados Unidos, representada en República Dominicana por Deon Woods Bell, Pro Consumidor organizó un seminario-taller titulado Desafíos de la publicidad ante un consumidor sujeto de derechos, donde participaron empresarios y representantes de agencias publicitarias de las principales firmas comerciales del país, quienes concuerdan con la necesidad de regular la publicidad. En dicha actividad, Pro Consumidor se propuso socializar las propuestas legislativas que cursan en el Congreso que pretenden regular esta materia, por lo que se hizo co-partícipe de la actividad al senador Charlie Mariotti, quien disertó sobre dichos proyectos.

Educación y promoción de derechos

Pro Consumidor, durante este recién concluido período, logró convocar e integrar la defensa de derechos tradicionalmente negados y arrebatados a los consumidores. También, campañas de orientación y educación, vigilancia y administración de justicia en aplicación de la ley, que por su significado y resultados, ameritan un espacio especial en estas memorias. A través del departamento de Educación, se desarrollaron campañas que prendieron en el corazón y la conciencia de la población consumidora. Algunas se mantienen aún con el apoyo de los medios de comunicación y de instituciones que se han sumado a las iniciativas de Pro Consumidor.

Consigna como la de “Un consumidor informado tiene poder”, se mantiene, y fue tema de una de las campañas que consiste en dar a conocer la Ley núm. 358-05 y los derechos fundamentales de la población consumidora. El eslogan de esta campaña fue asumido como el lema institucional que marca la visión estratégica de esta gestión en el instituto.



Pro Consumidor capacita su personal en responsabilidad social empresarial

Sobre las bases de la cooperación internacional, dos especialistas europeos, Isabel María Segura Roda y el ingeniero Jacinto Segui, disertaron sobre asociacionismo, el rol de empresarios y el consumo. Segura Roda, especialista en derecho del consumo, alimentación y publicidad, y asesora del movimiento de consumidores en España, fungió como facilitadora en el seminario “La importancia del asociacionismo como elemento de equilibrio entre consumidores y empresarios” en febrero de 2010. El experto y empresario español, Segui, disertó sobre “La responsabilidad social corporativa: moda o realidad”. Participaron un total de 75 personas, del ámbito empresarial, institucional y de organizaciones de la sociedad civil.



Isabel María Segura Roda y Jacinto Segui, conferencistas españoles.

Cumplimos la ley cuando gestamos articulación social efectiva y promovemos la protección al consumidor

En el plano nacional e internacional Pro Consumidor se ha integrado con diversos sectores de la sociedad y ha fortalecido vínculos con órganos estatales que muestran gran disposición en sumar voluntades para lograr fortalecer los mecanismos de defensa y protección de los consumidores en el país. Algunas de estas organizaciones son: Comisionado para la Reforma y Modernización de la Justicia, Federación Dominicana de Municipios, FEDOMU, Procuraduría General de la República, fiscalías y organizaciones de la sociedad civil, entre muchas otras con las que ha formalizado los acuerdos citados a continuación:

Nacionales

–Convenio entre Pro Consumidor y la Procuraduría Fiscal del Distrito Nacional, firmado el 10 de febrero de 2010, por la licenciada Altagracia Paulino y el licenciado Alejandro Moscoso Segarra.

–Convenio entre Pro Consumidor y el movimiento cívico Participación Ciudadana, firmado el 17 de marzo de 2010, por la licenciada Altagracia Paulino y el doctor Santiago Sosa.



El director general de la Administradora de Subsidios Sociales, ADESS, Van Elder Espinal Martínez, el vicepresidente de la República, Rafael Alburquerque y Altagracia Paulino, directora de Pro Consumidor, durante la firma de un acuerdo interinstitucional.

–Convenio entre Pro Consumidor y la Federación Dominicana de Municipios, FEDOMU, firmado el 30 de marzo de 2010 por la licenciada Altagracia Paulino, el doctor José Ramón Reyes Reyes y el licenciado Víctor José de Aza Tineo.

–Convenio entre Pro Consumidor y el Ayuntamiento de Santo Domingo Este, firmado el 15 de abril de 2010 por la licenciada Altagracia Paulino y el licenciado Juan de los Santos.

–Convenio entre Pro Consumidor y Oficina Presidencial de Tecnología, Información y Comunicación, OPTIC, firmado el 20 de abril de 2010, por la licenciada Altagracia Paulino y el señor Domingo Tavares.

–Convenio entre Pro Consumidor y el Comisionado de Apoyo a la Reforma y Modernización de la Justicia, firmado el 1 de junio de 2010 por la licenciada Altagracia Paulino y el doctor Lino Vásquez Samuel.

–Convenio entre Pro Consumidor y la Confederación Comunitaria para el Desarrollo de Los Alcarrizos, firmado el 17 de junio de 2010 por la licenciada Altagracia Paulino y el licenciado Jorge Ramírez.

–Convenio entre Pro Consumidor y el Ministerio de Salud Pública, Dirección de Drogas y farmacias, firmado el 14 de julio de 2010 por la licenciada Altagracia Paulino y la licenciada María Villa de Pina.

–Convenio entre Pro Consumidor y el Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores, CODIA, firmado el 3 de agosto de 2010 por la licenciada Altagracia Paulino y el ingeniero agrónomo Víctor E. Payano R.

–Convenio entre Pro Consumidor y la Cámara de Comercio de Santo Domingo, firmado el 12 de agosto de 2010 por la licenciada Altagracia Paulino y la licenciada Fabiola Medina Garnes.

–Convenio entre Pro Consumidor y la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, PUCMM, firmado el 18 de agosto de 2010, por la licenciada Altagracia Paulino y Monseñor Agripino Núñez Collado.



César Cuello Nieto y Altagracia Paulino, firman convenio entre la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO, y Pro Consumidor.



–Convenio entre Pro Consumidor y la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO, firmado el 14 de septiembre de 2010 por la licenciada Altagracia Paulino y el doctor César Cuello Nieto.

–Convenio entre Pro Consumidor y la Alcaldía del Municipio Santa Bárbara de Samaná, AMS, firmado el 8 de noviembre de 2010, por la licenciada Altagracia Paulino y el alcalde Nadin Miguel Bezi Nicasio.

–Convenio entre Pro Consumidor y la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Santiago, ASOCOUPSA, firmado el 13 de diciembre de 2010 por la licenciada Altagracia Paulino y el señor César Augusto Saviñón Guzmán.

Internacionales

En el ámbito Internacional, de septiembre de 2009 a la fecha, Pro Consumidor se ha integrado al accionar en defensa y protección de los derechos del consumidor, participando en eventos con entidades como Consumers International, CI, el Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor, CONCADECO, y el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor, FIAGC.

También, hizo una alianza estratégica con la Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y Desarrollo, UNCTAD, con el objetivo de ofrecer asistencia técnica y hacer más eficientes los procesos de protección a la población ante la venta de productos y medicamentos falsos, así como para evitar abusos en las cláusulas de contratos de adhesión. En ese sentido, Pro Consumidor ha presentado propuestas a esta entidad, con la intención de canalizar cooperación de la misma con los planes y proyectos de este Instituto.



Altagracia Paulino, firma dos acuerdos de cooperación internacional. El primero con Pedro Meilán, de ACODECO de Panamá y el segundo con Hassan Qaqaya, de la UNCTAD.



Considerando que el COMPAL es la fase II de un programa que, con el apoyo de la Secretaría de Asuntos Económicos, SECO-Suiza, otorga asistencia técnica por un período de tres años en las áreas de Políticas de Competencia y Protección del Consumidor a ciertos países incluyendo la República Dominicana, Pro Consumidor y la UNCTAD desean establecer los lineamientos básicos para la cooperación a través de la implementación de este Programa. En este sentido, vía el acuerdo Marco de Cooperación se ha convenido el fortalecimiento institucional de la agencia, la capacitación de funcionarios en temas de derechos de protección al consumidor y el intercambio de experiencias con los demás países del COMPAL en materia de protección al consumidor.

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, fue aceptado como miembro del Econsumer.gov, órgano adscrito a la Red Internacional de Protección al Consumidor y Aplicación de la Ley, conocido en inglés como el International Consumer Protection and Enforcement Network, ICPEN, entidad que integra las agencias de defensa de los consumidores de los principales países del mundo.

El econsumer.gov es una herramienta que ofrece información para ayuda de los consumidores internacionales que hacen sus compras en línea y tiene por objeto que las mismas puedan ser realizadas con seguridad, además, dispone de mecanismos de solución de conflictos relacionados con dichas compras, este mecanismo nace como un proyecto piloto en el marco de una reunión del ICPEN en abril de 2001.

La aceptación de la membresía de Pro Consumidor en esta entidad de alcance mundial es un reconocimiento al trabajo que ha venido realizando esta institución gubernamental en los últimos años, pues es destacable que siendo una entidad muy joven, con apenas cuatro años de vida institucional, ha logrado membresía en un organismo que otras entidades homólogas del mundo no lo han conseguido, a pesar de tener mucho más tiempo de operación y vigencia.

El ICPEN está dedicado a intercambiar información sobre las actividades de comercio transfronterizo que pueden afectar la cooperación entre las agencias que cumplen y hacen cumplir las leyes en los respectivos países.

La ICPEN surgió como una iniciativa auspiciada por primera vez por los gobiernos de Australia, Estados Unidos y Canadá, pero ya es una gran red que agrupa a los principales países de economías desarrolladas del mundo.



María Rodríguez Sánchez, presidenta de honor de la Confederación de Consumidores y Usuarios de Madrid, España, CECU, diserta sobre "Responsabilidad social, consumo y turismo sustentable", invitada por Pro Consumidor.



Cumplimos la ley promoviendo y estimulando buenas prácticas comerciales

Pro Consumidor, como estimulador del sector proveedor de bienes y servicios y con el propósito de armonizar, ha definido como parte de su política, reconocer a las empresas que realicen buenas prácticas comerciales para mejorar la calidad de los productos y servicios que sirven a los consumidores; por ello, ha instituido una premiación anual para reconocer a las empresas que realicen sus operaciones comerciales con apego a las buenas prácticas. Para realizar la elección de las empresas reconocidas, tomamos en cuenta el análisis de los informes emitidos por el departamento de Inspección y Vigilancia.



Pro Consumidor reconoce las buenas prácticas comerciales, Rafael Genao y Pantaleón Salcedo, reciben por la Asociación Cibao de Ahorros y Préstamos.

En esta primera entrega se decidió reconocer a ocho empresas, actividad que fue realizada el 30 de noviembre. Las empresas distinguidas fueron las siguientes: Centro Cuesta Nacional, por la implementación del registro de quejas y reclamaciones; la Asociación Cibao de Ahorros y Préstamos por ser la primera en cumplir con la Ley núm. 358-05 sobre registro en Pro Consumidor de los contratos de adhesión, igual distinción recibieron Peravia Motors y la Fundación de Crédito Educativo, FUNDAPEC.

Otras de las empresas premiadas fueron los supermercados La Cadena, por su eficiencia en el almacenamiento de productos; supermercados Bravo, por la implementación del sistema de redondeo de precios a favor de los consumidores; al supermercado Carrefour se le reconoció por su eficiencia en la manipulación y manejo de frutas y vegetales y a la Asociación de Industrias de la República Dominicana por la elaboración del plan de ética industrial.



Alba de Moya entrega reconocimiento a Fundapec. Recibe Roberto Rodríguez.



José Valenzuela entrega reconocimiento a Carrefour. Recibe Agustín Santos.

Cumplimos la ley cuando tomamos iniciativas y sancionamos irregularidades

Combustibles

Con la participación de varias organizaciones de la sociedad civil, Pro Consumidor y la Administradora de Subsidios Sociales, ADESS creó el Observatorio de Combustibles, con el objetivo de fiscalizar y monitorear el expendio de este carburante en el país.

La finalidad de este observatorio es crear un espacio de participación que establezca los mecanismos apropiados para el debido monitoreo y la vigilancia al expendio de combustibles en el país y así contribuir a elevar los niveles de transparencia en la venta de GLP.

Entre las entidades y representantes que junto a Pro Consumidor participaron en la creación del organismo que monitorea los combustibles se encuentran, además de ocho organizaciones, las instituciones siguientes:

- Asociación Nacional de Consumidores, ANACO
- Administradora de Subsidios Sociales, ADESS
- 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, CENTU
- 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 Santiago

Esta estructura es una respuesta de la sociedad dominicana ante las anomalías encontradas por Pro Consumidor en el expendio del GLP y las irregularidades manifestadas que se descubrieron en las transacciones de suplidores de este carburante y sus usuarios.

Además, constituye un apoyo a la gestión de Pro Consumidor en su intento de transparentar este negocio en el país, ya que las comprobadas irregularidades en estaciones



de expendio de GLP que han estado operando de manera fraudulenta en perjuicio de los usuarios, es de un nivel tan elevado que en las plantas envasadoras supervisadas se detectó que el 50 por ciento de los dispensadores estafaban a los usuarios.

Consejo de Notables Honoríficos

Pro Consumidor, además, recibió el apoyo de varios expertos en materia de energía y de combustibles que se presentaron ante la Directora Ejecutiva con la intención de colaborar en el proceso de transparentar el expendio de GLP. Es por eso que en fecha 28 de junio de 2010, se conformó el Consejo de Notables Honoríficos, como una iniciativa espontánea de los señores: licenciado José Santos Taveras, arquitecto Leopoldo Espaillat Nanita, ingeniero Luis H. Arthur, ingeniero Rafael Jorge Garcés Mallén, ingeniero Ramón Pereyra y el ingeniero José Luis Moreno San Juan, ciudadanos distinguidos como profesionales y académicos en el país. Este grupo de profesionales expertos en combustibles y energía, se acercaron a la licenciada Altagracia Paulino, motivados por la labor que está desarrollando y principalmente por la verticalidad y responsabilidad que ha asumido con relación al cierre de algunas envasadoras de GLP que presentaron irregularidades en el expendio de gas.

Consejo Honorífico de Pro Consumidor en materia de energía, en visita a la Directora Ejecutiva.

Observatorio de Publicidad

El 12 de agosto de 2010, en las instalaciones de Pro Consumidor se inició el Observatorio con la participación de la licenciada Zoila Lugo Lovatón, precursora del anteproyecto de ley sobre publicidad quien propuso su regulación y la de los medios publicitarios, a este asistieron representantes de la Liga Dominicana de Agencias Publicitarias, LIDAP, y organizaciones de consumidores. Parte de la estrategia de Pro Consumidor, es lograr que las organizaciones de consumidores se integren al monitoreo de la publicidad radial y televisiva en el país, de modo que Pro Consumidor pueda tomar medidas sancionatorias en los casos que violen la ley.

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 en el tema de publicidad comercial que se realiza en el país.

Observatorio de Calidad e Inocuidad de los Alimentos

Con el auspicio de Pro Consumidor, se organizó el Primer observatorio de calidad e inocuidad de los alimentos. Esta iniciativa tiene por objetivo lograr la integración de las instituciones que tienen competencia en materia de regulación de inocuidad y alimentos, a los fines de revisar, monitorear, hacer estudios y acompañar el desarrollo de políticas públicas en esta materia, entre las que se encuentran el Ministerio de Salud Pública, DIGENOR, IBIL, UASD, Ministerio de Medio Ambiente y Ministerio de Agricultura.

José Valenzuela
expone
a miembros
del Observatorio.





La honestidad abre todas las puertas

Una persona honesta tiene un alto sentido de justicia y de responsabilidad. Sabe que la equidad necesariamente engendra paz. La honestidad está estrechamente vinculada a la coherencia, a la sinceridad, a la justicia y a la verdad. En una persona honesta no cabe engaños ni discriminación a la hora de aplicar normas y defender derechos.

Por eso, Altagracia Paulino, como directora ejecutiva del Instituto Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, no vaciló a la hora de escoger y asumir la promoción de “La honestidad”, como uno de los valores que forma parte de la campaña lanzada por el Despacho de la Primera Dama de la República, doctora Margarita Cedeño de Fernández, en apoyo a la campaña “Bien por ti” que desarrolla esa institución.

Ningún otro valor más propio que el que promueve la honestidad, para la misión y objetivos de Pro Consumidor; por ello surge la iniciativa de la campaña de promoción interna: “Yo soy honesto”, trabajo en Pro Consumidor.

El personal de Pro Consumidor y la Directora Ejecutiva, en el lanzamiento de la campaña sobre la honestidad como valor esencial.

cuatro

DESARROLLO
INSTITUCIONAL
E INCIDENCIA
SOCIAL

- Gestión humana y avances tecnológicos
- Expansión de Pro Consumidor
- Ejecución presupuestaria
- Comunicación, percepción y reconocimientos

Cumplimos la ley cuando apostamos a la transparencia y servimos al consumidor

La Dirección de Pro Consumidor 2009-2011 desde sus inicios se propuso trabajar para propiciar un clima de confianza y credibilidad en torno a la institución y en las acciones de defensa y protección al consumidor. Por esto, entre otras medidas, mantiene servicios permanentes en la Oficina de Acceso a la Información que inauguró en agosto del pasado año, antes del primer aniversario de su misión.

Tras la transparencia en Pro Consumidor: Oficina de Acceso a la Información

Pro Consumidor, interesado en contribuir a la transparencia y a la institucionalidad en la



gestión pública, en fecha 24 de agosto inauguró la Oficina de Acceso a la Información, haciendo cumplir así la Constitución de la República, la Ley General de Acceso a la Información Pública núm. 200-04 y su Reglamento de Aplicación 130-05.

El acto inaugural fue encabezado por la licenciada Altagracia Paulino, directora ejecutiva de Pro Consumidor, quien habló en presencia de miembros del Consejo Directivo de la institución,

el doctor Marino Vinicio Castillo, presidente de la Comisión de Ética y Combate a la Corrupción, así como el doctor Miguel Suazo, director ejecutivo del Organismo Anticorrupción, entre otros.

Modernización de la plataforma tecnológica

Con el propósito de elevar los niveles de eficiencia del Instituto, tanto en lo relativo a los procedimientos internos como de los servicios y la facilidad de acceso de la población por vía de la web, Pro Consumidor, adquirió un software que es utilizado por varios gobiernos locales europeos para manejar los aspectos de protección a los consumidores. En el caso nuestro, adquirimos el Sistema de Gestión Tecnológica de Pro Consumidor, SGTP, que ha sido el proyecto tecnológico de mayor importancia

que se ha incorporado en la institución y constituye un gran logro su implementación e inmediata puesta en producción.

Fue adquirido de parte de la compañía Espiral Informática, la cual tiene gran experiencia en España en la preparación de este tipo de paquete tecnológico. Este instrumento ha servido para mejorar los procedimientos en el manejo de reclamaciones, el análisis de los expedientes las conciliaciones, y además, ha permitido que la población en general tenga acceso a sus casos directamente (reclamaciones y denuncias) a través de la web. Esta herramienta pone a Pro Consumidor a la vanguardia en materia de acceso a la comunidad y contribuye a la transparencia en términos generales, los servicios que ofrecen.

Licitación para compra de vehículos

Pro Consumidor en cumplimiento a la Ley núm. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, realizó el 14 de diciembre de 2010 la apertura de sobres como parte de un proceso de licitación para la compra de tres vehículos de motor, –dos camionetas y un microbús con capacidad para 15 pasajeros–.



El doctor Marino Vinicio Castillo, presidente de la Comisión de Ética y Combate a la Corrupción, acompaña a Altagracia Paulino y Rita González de Pro Consumidor en la licitación pública para la adquisición de vehículos.

El acto se efectuó en el Salón de Conferencias de Pro Consumidor, en presencia del abogado notario doctor Magino Corporán, del doctor Marino Vinicio Castillo, presidente de la Comisión Nacional de Ética y Combate a la Corrupción y la Directora Ejecutiva de Pro Consumidor.

Ampliación de la cobertura de investigación

Se adquirió el software E-encuesta. Con este software se pueden realizar y procesar encuestas y sondeos sobre consumo y temas relacionados que interesan a los consumidores y a Pro Consumidor para fundamentar su trabajo y ejecutorias. Se realizaron y publicaron cinco sondeos sobre:

1. Hábitos de consumo durante las fiestas navideñas
2. Manejo de gastos posterior a la Navidad
3. Hábitos de consumo durante las vacaciones de verano
4. Compra de útiles escolares
5. Merienda escolar.

Pro Consumidor tiene una interesante experiencia en materia del uso de las redes sociales, con poco menos de un mes de haber creado una cuenta en Twitter. Actualmente, es una de las cinco organizaciones estatales con mayor número de seguidores. Esta vía ha servido para recibir denuncias que el departamento de Inspección y Vigilancia ha dado seguimiento, acercando sus servicios a la población de una manera directa y efectiva.

La automatización entra a Pro Consumidor mediante equipos y licencias de software

Durante el período 2009-2011 se ha trabajado en la plataforma tecnológica de Pro Consumidor, con el objetivo de agilizar los procesos para lograr mayor eficiencia en el trabajo. Todos los sistemas (software) e infraestructura tecnológica de la institución, que han crecido en un 30 por ciento, se han mantenido operando de manera satisfactoria.

Además, la institución adquirió e instaló un nuevo sistema de contabilidad: “Sistema financiero contable CG-2000” que ha permitido eficientizar los procesos administrativos y financieros, ofreciendo informaciones más oportunas para la toma de decisiones.



Alianzas y servicios vía la web

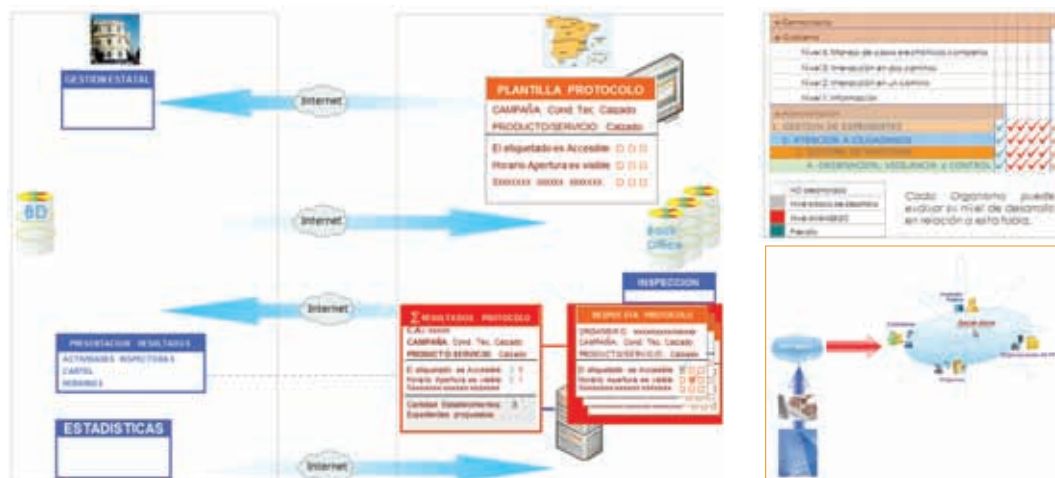
Con el objetivo de continuar facilitando los accesos de la población y servicios que ofrecemos, Pro Consumidor a través de un convenio con la OPTIC, tiene disponible además de las vías descritas, las siguientes: 311,*462, líneas oficiales gubernamentales que permiten el acercamiento al gobierno electrónico.

Alianza estratégica entre OPTIC y Pro Consumidor.

Adquisición de equipos para la inspección de las plantas de GLP

Otra medida asumida por Pro Consumidor fue la adquisición de equipos digitales de medición volumétrica de GLP que ha permitido el monitoreo del expendio de GLP en todo el territorio nacional. Con estos equipos se detectaron en plantas de expendio que alteraban el suministro en perjuicio de los consumidores, lo que implicaba, en el caso de los beneficiarios de los programas de subsidios del Estado, un doble engaño, por lo que la Administradora de Subsidios Sociales, ADESS, se integró al Observatorio de Combustibles para evitar que se afecte a los ciudadanos que disponen del Bonogas.

La medida administrativa tomada por la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor consistió en la emisión de la Resolución núm. 84-2010, que ordena a las empresas de expendio de GLP a disponer de una balanza que permita a los consumidores pesar los cilindros o tanques, antes y después de ser llenados, permitiendo transparentar el expendio del carburante, y en la misma, se otorga un plazo de 60 días para que se cumpla esa medida. Además, se llevó a cabo una campaña de orientación a los consumidores donde se detallaron las equivalencias de libras y galones de GLP, a los fines de que la población pueda ejercer el derecho a saber que lo que paga es lo que recibe en adquisición de este servicio.



Mantenimiento y soporte a la infraestructura tecnológica y de comunicaciones

El departamento de Tecnología, durante el período 2009-2011 cumplió sus objetivos al lograr que todos los sistemas (software) e infraestructura tecnológica de la institución hayan crecido en un 30 por ciento permitiendo que el mismo opere de manera satisfactoria. El Sistema de Gestión Tecnológica de Pro Consumidor, SGTP, ha sido el proyecto de mayor importancia del departamento, en el que se logró su implementación e inmediata puesta en producción.

Campañas internas

Se impartieron cinco talleres educativos con el experto en finanzas personales licenciado César Perelló, cuatro en Santo Domingo y uno en Santiago, en los cuales participaron 159 empleados. Se realizó una conferencia magistral y tres coloquios sobre temas relacionados, impartidos por Marcia Campiz, Ana Angélica Moreno y José Abel Andújar Rodríguez. Otras actividades realizadas durante la campaña fueron: entrega de alcancías, distribución de material informativo y colocación de afiches, entre otras acciones.

Campaña institucional “La ley entra por casa: yo conozco mis derechos”

Con la finalidad de crear una dinámica de pertenencia a la institución y promover la identificación de los empleados de Pro Consumidor con la misión, visión y valores de la institución, y el servicio de calidad a nuestros clientes internos y externos, se realizó la campaña institucional “La ley entra por casa: yo conozco mis derechos”. Durante un mes se realizaron entrenamientos al personal y mediante concurso se premiaron a los que demostraron conocer los procesos internos y la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.



Rafael Peña representante del IDECOOP, juramenta la directiva de la Cooperativa de Pro Consumidor.

Cooperativa institucional

Uno de los logros de esta gestión, en la búsqueda de alternativas que beneficien los recursos humanos de la institución, es la formación de la Cooperativa COOPROCON que, mediante la designación de un comité gestor y con el apoyo del Instituto Dominicano de Crédito Cooperativo, IDECOOP, dio como resultado la elección de la primera directiva y la afiliación de más del 50 por ciento de los empleados de Pro Consumidor.

Gerencia a través de valores, garantía de ética y compromiso

Con el título Gerencia a través de valores, el licenciado Oscar Rodríguez López, gerente general de Bridgestone de Costa Rica, compartió mediante una exposición, la interesante experiencia “Responsabilidad social de la Institución” con todo el personal de Pro Consumidor como parte de la campaña Soy honesto, que llevó a cabo Pro Consumidor para promover el valor de la honestidad como el mayor activo del ser humano.

El objetivo de la formación en valores y las orientaciones que se ofrecen a los servidores públicos de la institución es hacer de Pro Consumidor un organismo que marque la diferencia en el cumplimiento de la ley en República Dominicana.



Oscar Rodríguez López, gerente general de Bridgestone, ofrece una charla a empleados de Pro Consumidor.



Hijos de empleados de Pro Consumidor participan en campamento

Durante el mes de julio se realizó un campamento de verano en el Parque Zoológico Nacional, ZOODOM 2011, en el que participaron niños y niñas dependientes del personal de la institución, con el interés de facilitar a padres y madres el cuidado y compromiso con sus hijos e hijas durante la temporada de vacaciones en la escuela formal, y a la vez motivar a



que esta población infantil disfrute de actividades divertidas y aprendan a cuidar y amar la naturaleza. Como producto de los trabajos en el campamento, la niña Salomé Agüero Rivas, de 11 años, creó un contenido promocional de extraordinario valor, llamando la atención sobre la protección de la cotorra y la necesidad de concienciar al público para que no dejen que las mantengan enjauladas, si no libres, en su propio hábitat.



Cumplimos la ley aumentando el alcance de los servicios que ofrecemos en el país

Como lo establece la Ley núm. 358-05 en su artículo 8, que nos ordena a crear tantas oficinas sean necesarias en la geografía nacional, de acuerdo a las necesidades de la nación y a nuestras posibilidades presupuestarias, Pro Consumidor ha logrado realizar labores de educación, orientación, tramitación de denuncias y reclamaciones, de manera más efectiva en tres de las regiones más importantes del país. Relanzamos la Oficina Regional de Santiago e instalamos oficinas para la región Nordeste, en la provincia San Francisco de Macorís y en la provincia San Pedro de Macorís para la región Este, así como en la provincia Samaná, a los fines de dar respuestas a esa población y los turistas que la visitan.

Expansión de los servicios en la región Norte

El 15 de julio de 2010 se hizo el relanzamiento de la Oficina Regional de Santiago, con esta decisión se acerca nuestra cobertura de servicio a toda la región del Cibao, una de las más importantes del país. 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



Mesa de honor en la inauguración de la oficina de Pro Consumidor en San Francisco de Macorís. De izquierda a derecha, Teófilo Risk, Josefina Camilo, Altagracia Paulino, Luz Selene Plata y Alberto Jiménez.



Bisonó, el obispo auxiliar, Valentín Reynoso Hidalgo, 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 Teófilo Risk Hart, encargado regional de la institución.

Juramentación de miembros de asociaciones de consumidores en San Francisco de Macorís.

Apertura de oficina en la región Nordeste

Continuando con la política de expansión de sus servicios en todo el territorio nacional y tomando en cuenta el avance y el desarrollo económico producido en las últimas décadas en la región nordeste del país, Pro Consumidor decidió el 27 de diciembre de 2010, abrir oficinas en la provincia San Francisco de Macorís, como capital de esa sub-región, para dar cobertura de servicio a la gran cantidad de solicitudes de usuarios de la zona, convencidos de la gran labor que está realizando este Instituto en defensa de los derechos del consumidor.

El fuerte en el trabajo regional ha sido la orientación y la educación a los consumidores y tener una efectiva presencia a través de los medios de comunicación de la zona, promoviendo el conocimiento de la Ley núm. 358-05.

En la parte educativa se han impartido 72 charlas con una participación de 2,032 personas, abarcando los distintos sectores sociales como juntas de vecinos, escuelas, cooperativas y otras organizaciones. Las actividades educativas se extienden a los distintos municipios de la provincia Duarte, entre ellos, Hostos, Castillo, Villa Rivas y Pimentel; además, otras provincias de la región, entre ellas, La Vega, Sánchez Ramírez, María Trinidad Sánchez y Hermanas Mirabal.

Un punto importante de Pro Consumidor en esta zona es la participación en los medios de comunicación, donde se ha desarrollado una amplia campaña publicitaria.

El 2 de agosto Iniciamos la sección El consumidor en el canal 10 en un programa matutino, que se realiza los días martes y viernes. También iniciamos el programa radial de Pro Consumidor que edita el Departamento de Educación el cual se está difundiendo en canal abierto Radio Merengue de lunes a viernes.

En el poco tiempo que tiene funcionando esta oficina hemos recibido un total de 51 denuncias, se han realizado varias conciliaciones, hemos servido para tramitar reclamaciones a oficinas de órganos sectoriales como Protecon, Ministerio de Ambiente y de Salud Pública. En nuestro tiempo de operación se han realizado siete operativos de inspección y decomiso, en esta ciudad y en Nagua.

Pro Consumidor y su extensión en los municipios

A propósito de que la ley en su artículo 8 manda a Pro Consumidor a hacer enlaces con los gobiernos locales y en el entendido de que la Federación Dominicana de Municipios, FEDOMU, es una entidad que une a todas esas entidades creando mancomunidades de municipios regiones y sub regiones y fortaleciendo la cooperación entre ellos, nos propusimos la firma de convenios entre esta entidad por lo cual, el 25 de Febrero de 2011 se abre la ventanilla de servicios al consumidor en el Cabildo de Santa Bárbara de Samaná.



Altigracia Paulino, en la inauguración de la oficina de Pro Consumidor en el municipio de Samaná.



Alcibiades Tavares, gobernador provincial, en la inauguración de la oficina de Pro Consumidor en San Pedro de Macorís.

La región Este cuenta con Pro Consumidor en San Pedro de Macorís

El 5 de julio de 2011 se inauguró una cuarta oficina de Pro Consumidor que ofrece sus servicios en la región Este del país, en la provincia San Pedro de Macorís como capital de la región Este. Y en menos de dos meses ya se han recibido suficientes denuncias y reclamaciones que justifican su existencia.



Juan Hernández, Altagracia Paulino, Alcibiades Tavares y Bienvenido Berroa.



Responsabilidad social institucional

El personal de Pro Consumidor en fecha 30 de octubre de 2010, se unió a una jornada de limpieza de playas, con lo cual se ayuda a preservar la biodiversidad. Los colaboradores de Pro Consumidor participaron junto a decenas de organizaciones y entidades públicas y privadas que comparten su preocupación en materia de preservación del medio ambiente. Conjuntamente con la Fundación Vida Azul y otras instituciones, recogieron basura, la clasificaron y la pesaron, durante una jornada que también sirvió como escenario para charlas de concienciación y distribución de material educativo con relación a la importancia de la conservación de nuestras playas.

Campaña de Semana Santa. ¡Evite consumir alimentos “callejeros”!

Un llamado a la conciencia ciudadana para evitar los excesos durante la Semana Santa, a no consumir alimentos en expendios callejeros y así preservar la salud ante la amenaza del cólera lanzó la directora ejecutiva de Pro Consumidor, licenciada Altagracia Paulino. La exhortación fue realizada en la conferencia “La seguridad alimentaria desde la perspectiva del consumidor”, donde se indicó que la salud depende del consumidor y se consideró imprescindible que sea parte de nuestra cultura evitar comer alimentos de la calle, por el gran peligro que representa para la salud.

Participación de Pro Consumidor en ferias regionales, 2010-2011

Pro Consumidor en ánimo de aprovechar los espacios y actividades con grandes flujos de público, como son las diferentes ferias que se realizan a nivel regional en el país, ha participado con la instalación de pabellones en estas actividades que son a su vez promocionales, educativas y de diversión, lo cual ha servido para hacer entrega a los asistentes de material educativo. Hemos tenido presencia en unas siete ferias de este tipo. Durante el 2010 participamos en tres ferias, que fueron las siguientes:

- Feria Amaprosan 2010, celebrada en el mes de julio. Amaprosan es la Asociación de Mayoristas de la Provincia Santiago.
- Feria Expo Cibao 2010, celebrada en el mes de septiembre de ese año auspiciada y organizada por la Cámara de Comercio y Producción de Santiago.
- Feria Expo Mao 2010, celebrada en el mes de octubre, organizada por la Cámara de Comercio y Producción de Valverde Mao.

En 2011 hemos participado en cuatro ferias, como detallamos a continuación:

- Feria Expo Bonao 2011, celebrada en el mes de junio, organizada por la Cámara de Comercio y Producción de Moseñor Nouel.
- Feria Amaprosan 2011, celebrada en el mes de julio, organizada por la Asociación de Mayoristas de la Provincia Santiago.
- Feria Expo Moca 2011, celebrada en el mes de julio, organizada por la Asociación de Mayoristas de la Provincia Espaillat.
- Feria del Comercio de Mayoristas de San Francisco de Macorís 2011, en el mes de agosto, organizada por la Asociación de Comerciantes Mayoristas de la provincia Duarte.



Presencia de Pro Consumidor en ferias de la región Norte.

Conferencias magistrales de la directora ejecutiva de Pro Consumidor, Altagracia Paulino

Con la finalidad de promover y difundir la protección de los derechos de los consumidores e involucrar a los diversos sectores de la sociedad y contribuir a la sensibilización de esos sectores, la Directora Ejecutiva ha dictado varias conferencias magistrales a diferentes sectores, dentro de los cuales se encuentran: proveedores de bienes y servicios, sector detallista, sector industrial, académicos, gremios y grupos profesionales ante los cuales ha promovido que los proveedores y consumidores son aliados estratégicos naturales, las buenas prácticas comerciales, la responsabilidad social empresarial, el consumo sustentable, entre otros temas, dentro de las cuales se encuentran las siguientes:

–El 24 de marzo de 2010, conferencia junto al grupo Russin, Vechi & Heredia Bonetti (RB&HB) titulada “Disposiciones constitucionales sobre la protección de los derechos de los consumidores. Aspectos fundamentales de la Ley núm. 358-05”.

–El 23 de abril de 2010, conferencia a miembros de la Asociación Dominicana de Secretarías y Asistentes Empresariales, ADOSAE titulada Consumo inteligente para la salud y la economía, durante su IX Congreso.



Altagracia Paulino imparte una charla magistral en la UASD y participa de la “Tertulia con industriales de Herrera.



Conferencias ofrecidas por la Directora Ejecutiva de Pro Consumidor a la Unión Nacional de Empresarios y al Comisionado para Reforma y Modernización del Estado.

- El 27 de mayo de 2010, conferencia a miembros de la Federación Nacional de Comerciantes Detallistas de Provisiones, FENACODEP, titulada “Los consumidores y proveedores son aliados estratégicos”.
- El 24 de junio de 2010, Conferencia a miembros de la Organización Nacional de Empresas Comerciales, ONEC titulada “Responsabilidad social del empresariado ante la norma 26,000”.
- El 22 de julio de 2010, taller sobre los “Contratos de adhesión”. Pro Consumidor, convocó a la Superintendencia de Bancos como organismo regulador del sistema financiero, los representantes de las entidades de intermediación financiera, incluyendo las no reguladas por las autoridades monetarias y financieras, para armonizar y razonar la potestad que tiene el Instituto para regular la revisión y el registro de los contratos de adhesión de todos los proveedores de bienes y servicios.
- El 29 de julio de 2010, el Foro en la Universidad Autónoma de Santo Domingo, UASD “Situación energética de la República Dominicana”, donde participaron expertos en materia de GLP.
- El 3 de noviembre de 2010, charla en el centro regional de la UASD de San Francisco de Macorís, sobre “Derecho de consumo”.
- El 11 de noviembre de 2010, conferencia en el programa “Tertulia jueves de la República”, en el Ministerio de Cultura, con presencia de representantes de organizaciones de la sociedad civil, de consumidores, proveedores y servidores públicos, donde la Directora Ejecutiva llamó a la población a consumir y valorar los alimentos producidos en la República Dominicana.
- El 24 de noviembre de 2010, conferencia en el Club Villa Campo, sobre “La protección de los consumidores en la República Dominicana: un reto compartido”.

Ejecución PRESUPUESTARIA DEL GASTO

PERÍODO: SEPTIEMBRE 2009 -JULIO 2011

Cuentas Objeto del Gasto										
Sub. Prog.	Act./ Prog.	Ub. Obra	Geog.	Func.	Fon- do	Objeto Cuenta	Sub-cuenta	Denominación	Devengado	Pagado
11	0	1	0001	333	100	1		SERVICIOS PERSONALES	138,539,759.06	128,508,658.14
						1	1	Sueldos para cargos fijos	90,213,093.91	87,832,809.46
						1	1 1	Sueldos fijos	84,027,535.53	81,911,005.91
						1	1 2	Sueldos fijos personal en trámite de pensión	6,185,558.38	5,921,803.55
						1	2	Sueldos personal temporero	8,589,539.59	6,352,217.37
						1	2 1	Sueldos personal contratado y/o igualado	5,343,058.66	3,607,138.38
						1	2 2	Sueldo personal nominal	3,196,866.68	2,712,408.66
						1	2 3	Suplencias	49,614.25	32,670.33
						1	3	Sobresueldos	7,267,785.88	6,880,571.21
						1	3 3	Compensación por horas extraordinarias	18,100.69	2,786.00
						1	3 4	Primas de transporte	3,266,325.31	2,895,262.83
						1	3 7	Compensación por servicio de seguridad	3,983,359.88	3,982,522.38
						1	5	Honorarios	2,142,822.67	581,140.35
						1	5 1	Honorarios profesionales y técnicos	1,953,207.67	504,001.51
						1	5 2	Honorarios por servicios especiales	189,615.00	77,138.84
						1	6	Dietas y gastos de representación	6,103,199.00	4,329,749.00
						1	6 1	Dietas en el país	5,528,199.00	3,898,499.00
						1	6 2	Gastos de representación	575,000.00	431,250.00
						1	8	Gratificaciones y bonificaciones	10,960,122.61	9,268,975.35
						1	8 1	Regalía pascual	7,779,086.25	7,764,306.20
						1	8 2	Bonificaciones	1,567,097.39	1,233,762.33
						1	8 3	Prestaciones laborales (indemnización)	994,458.51	57,034.25
						1	8 4	Pago de vacaciones / personal desvinculado	619,480.46	213,872.57
						1	9	Contribuciones a la seguridad social	13,263,195.40	13,263,195.40
						1	9 1	Contribuciones al seguro de salud	6,091,938.90	6,091,938.90
						1	9 2	Contribuciones al seguro de pensiones	6,224,984.49	6,224,984.49
						1	9 3	Contribuciones al seguro de riesgo laboral	946,272.01	946,272.01
						2		SERVICIOS NO PERSONALES	36,116,058.90	19,957,793.80
						2	1	Servicios de comunicaciones	3,982,844.72	1,869,294.62
						2	1 2	Servicio telefónico de larga distancia	111,756.42	47,522.46
						2	1 3	Teléfono local	2,650,061.41	1,305,420.44
						2	1 4	Telefax y correo	64,244.72	40,828.17
						2	1 5	Servicio de internet y televisión por cable	1,156,782.17	475,523.55
						2	2	Servicios básicos	5,297,265.28	4,699,612.17
						2	2 1	Electricidad	5,045,870.58	4,533,588.97
						2	2 2	Agua	88,072.00	78,855.00
						2	2 3	Lavandería, limpieza e higiene	84,123.20	37,497.20
						2	2 4	Residuos sólidos	79,199.50	49,671.00

Cuentas Objeto del Gasto										
Sub. Prog.	Act. Prog.	Ub. Obra Geog.	Func.	Fon- do	Objeto Cuenta Sub-cuenta	Denominación	Devengado	Pagado		
					2 3	Publicidad impresión y encuadernación	9,834,583.30	3,784,565.97		
					2 3 1	Publicidad y propaganda	6,379,330.52	1,666,809.05		
					2 3 2	Impresión y encuadernación	3,455,252.78	2,117,756.92		
					2 4	Viáticos	3,027,051.94	3,020,551.94		
					2 4 1	Viáticos dentro del país	1,320,645.34	1,314,145.34		
					2 4 2	Viáticos fuera del país	1,706,406.60	1,706,406.60		
					2 5	Transporte y almacenaje	1,794,950.30	1,229,391.94		
					2 5 1	Pasajes	1,765,600.30	1,200,084.44		
					2 5 2	Fletes	8,500.00	8,457.50		
					2 5 4	Peaje	20,850.00	20,850.00		
					2 6	Alquileres	1,133,566.01	899,819.51		
					2 6	1Alquiler de edificios y locales	1,039,980.00	820,633.50		
					2 6 3	Alquiler de maquinarias y equipos	464.00	464.00		
					2 6	4Alquiler equipos de transporte	26,437.01	26,437.01		
					2 6 5	Alquiler de terreno para parqueos	55,680.00	41,280.00		
					2 6 9	Otros alquileres	11,005.00	11,005.00		
					2 7	Seguros	1,255,446.53	162,778.47		
					2 7 1	Seguro de bienes inmuebles	437,198.30	72,552.31		
					2 7 2	Seguro de bienes muebles	805,288.20	77,321.99		
					2 7 3	Seguro de persona	12,960.03	12,904.17		
					2 8	Conservación, reparaciones menores y construcciones temporales	1,956,009.38	633,949.64		
					2 8 1	Obras menores	848,522.33	224,535.99		
					2 8	2Reparación maquinarias y equipos	1,107,487.05	409,413.65		
11	0	0	0001	333	100	2 9	Otros servicios no personales	7,834,341.44	3,657,829.54	
					2 9 1	Gastos judiciales	32,398.04	3,500.00		
					2 9 2	Comisiones y gastos bancarios	288,504.44	288,504.44		
					2 9 6	Servicios técnicos y profesionales	2,654,778.06	382,334.14		
					2 9 7	Impuestos, derechos y tasas	31,754.10	31,754.10		
					2 9 8	Intereses de instituciones financieras	121,050.00	121,050.00		
					2 9 9	Otros servicios no personales	4,705,856.80	2,830,686.86		
3 MATERIALES Y SUMINISTROS							12,746,605.73	5,941,602.27		
					3 1	Alimentos y productos agroforestales	2,972,653.11	1,095,000.55		
					3 1 1	Alimentos y bebidas para personas	2,853,468.14	1,024,368.94		
					3 1 3	Productos agroforestales y pecuarios	119,184.97	70,631.61		
					3 2	Textiles y vestuarios	778,143.81	591,484.64		
					3 2 1	Hilados y telas	1,000.00	1,000.00		
					3 2 2	Acabados textiles	72,159.61	40,558.26		
					3 2 3	Prenda de vestir	704,984.20	549,926.38		
					3 3	Productos de papel, cartón e impresos	1,188,433.26	564,106.70		

Cuentas Objeto del Gasto								
Sub. Prog.	Act. Prog.	Ub. Obra Geog.	Func.	Fon- do	Objeto Cuenta Sub-cuenta	Denominación	Devengado	Pagado
					3 3 1	Papel de escritorio	537,191.54	257,216.99
					3 3 2	Productos de papel y cartón	215,987.93	115,836.73
					3 3 3	Productos de artes gráficas	220,315.77	112,898.40
					3 3 4	Libros, revistas y periódicos	207,380.04	70,596.60
					3 3 5	Artículos de plásticos	7,557.98	7,557.98
					3 4	Combustibles, lubricantes, químicos y conexos	4,562,868.61	2,832,414.65
					3 4 1	Combustibles y lubricantes	4,477,592.13	2,747,310.61
					3 4 2	Productos químicos y conexos	79,236.93	79,064.49
					3 4 3	Productos farmacéuticos y conexos	6,039.55	6,039.55
					3 5	Productos de cuero, caucho y plásticos	83,765.21	57,886.86
					3 5 3	Llantas y neumáticos	23,906.60	23,818.17
					3 5 4	Artículos de caucho	36,246.40	16,253.08
					3 5 5	Artículos de plásticos	23,612.21	17,815.61
					3 6	Productos de minerales metálicos y no metálicos	87,450.69	87,234.64
					3 6 1	Productos de cemento y asbesto	109.00	109.00
					3 6 2	Productos de vidrio, loza y porcelana	6,199.04	6,178.37
					3 6 3	Cemento, cal y yeso	2,283.09	2,283.09
					3 6 5	Productos metálicos	78,859.56	78,664.18
					3 9	Productos y útiles varios	3,073,291.04	713,474.23
					3 9 1	Materiales de limpieza	256,888.87	35,240.21
					3 9 2	Útiles de escritorio y oficina	469,061.42	48,530.98
					3 9 5	Útiles de cocina y comedor	37,304.69	34,295.11
					3 9 6	Productos eléctricos y afines	285,024.12	168,618.31
					3 9 7	Materiales y útiles relacionados con informática	1,876,229.32	315,943.23
					3 9 9	Útiles diversos	148,782.62	110,846.39
					6	ACTIVOS NO FINANCIEROS	14,787,327.76	3,718,479.82
					6 1	Maquinaria y equipos	9,091,114.33	2,772,249.98
					6 1 1	Maquinaria y equipo de producción	44,494.99	44,303.20
					6 1 2	Equipos educacionales y recreativos	386,480.22	295,978.68
					6 1 3	Equipos de transporte y elevación	4,848,256.09	742,654.28
					6 1 4	Equipos de computación	1,417,014.56	339,917.31
					6 1 6	Equipos de comunicación y señalamiento	147,806.44	51,295.83
					6 1 7	Equipos y muebles de oficina	1,305,564.86	379,123.32
					6 1 8	Herramientas y repuestos mayores	104,332.03	101,067.51
					6 1 9	Equipos varios	837,165.14	817,909.85
					6 9	Otros activos	5,696,213.43	946,229.84
					6 9 4	Programas de computación	5,696,213.43	946,229.84
TOTAL PROGRAMA 11							202,189,751.45	158,126,534.030

Cuentas Objeto del Gasto										
Sub. Prog.	Act. Prog.	Ub. Obra Geog.	Func.	Fon- do	Objeto Cuenta	Sub-cuenta	Denominación	Devengado	Pagado	
99	0	0	0001	333	100	4	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1,096,950.00	1,016,950.00	
					4	2	Transferencias corrientes al sector privado	1,096,950.00	1,016,950.00	
					4	2	1 Ayudas y donaciones a personas	101,000.00	101,000.00	
					4	2	6 Transferencias corrientes a instituciones sin fines de lucro	995,950.00	915,950.00	
					7		ACTIVOS FINANCIEROS	13,997,177.29	0.00	
					7	4	Incremento de otros activos financieros	13,997,177.29	0.00	
					7	4	1 Incremento caja y banco	13,997,177.29	0.00	
					8		PASIVOS FINANCIEROS	2,000,000.00	40,094,541.08	
					8	1	Amortización de préstamos internos	2,000,000.00	2,000,000.00	
					8	1	2 Obtención de préstamos	2,000,000.00	0.00	
					8	1	2 Amortización de préstamos	0.00	2,000,000.00	
					8	7	Disminución de pasivos	0.00	38,094,541.08	
					8	7	1 Disminución de cuentas por pagar internas a corto plazo		38,094,541.08	
TOTAL PROGRAMA 99								17,094,127.29	41,111,491.08	
TOTALES GENERALES								219,283,878.74	199,238,025.11	

Lic. Gregorina Deprats
Responsable del Registro

Lic. Katy A. Tarez
Responsable de la Revisión

Lic. Juan Arcadio Hernández
Subdirector Administrativo y Financiero
-Firma responsable-

Los medios de comunicación y reconocimientos que hablan de percepción

Los medios de comunicación, aliados estratégicos para orientar a la población consumidora

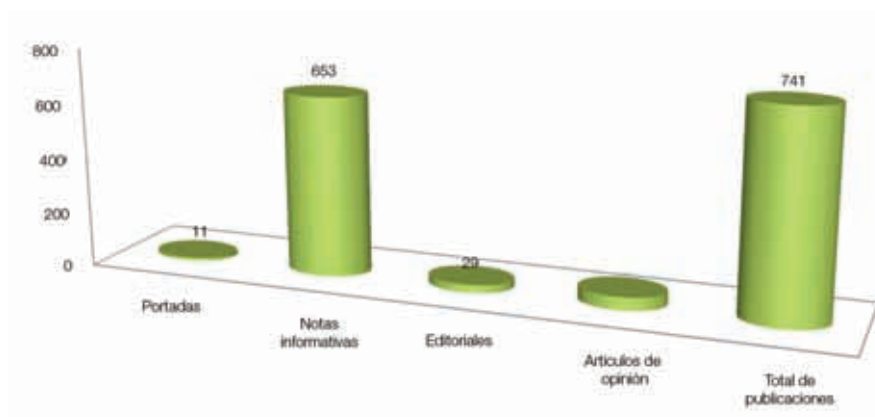
Los medios de comunicación de masa han sido uno de los aliados estratégicos de mayor importancia en la gestión que realiza la licenciada Altagracia Paulino, 2009-2011, al frente de la Dirección Ejecutiva en Pro Consumidor. En el proceso de educación en materia de consumo responsable, así como para la promoción y difusión de los derechos que les confiere la Ley núm. 358-05 a los consumidores y usuarios ha sido posible gracias a su apoyo.

Los diferentes medios de comunicación de masa, los medios electrónicos digitales y el uso efectivo de las redes sociales, que han dado gran seguimiento y apoyo a la labor que realiza el Instituto, han permitido que la población reciba de manera oportuna las informaciones sobre las decisiones tomadas por este Instituto, que a su vez ha traducido en confianza e interés de la población en conocer y defender sus derechos.

Temas que trascendieron en medios de prensa escritos y digitales

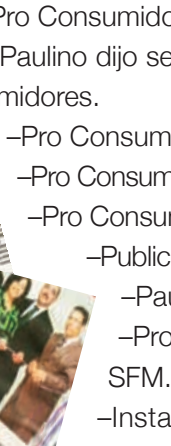
- Encarcelan gerente envasadora de la 17, estafaba a clientes.
- Pro Consumidor cerrará plantas envasadoras de GLP estafen usuarios; Procuraduría General de la República respalda decisión.

PUBLICACIONES DE PRO CONSUMIDOR GENERADAS EN LOS MEDIOS ESCRITOS EN EL PERÍODO SEPTIEMBRE 2009-AGOSTO 2011



- 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 1,613 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 6,500 productos que comerciantes vendían vencidos a consumidores.
- Altagracia Paulino diserta sobre “Consumo inteligente” en el IX Congreso para Secretarías 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.
- Relanza Pro Consumidor Santiago para recuperar confianza entre consumidores y proveedores.
- Fundas tapan arroz producen cáncer.
- Prohíben venta del “ácido del diablo”.
- Pro Consumidor incauta 2,370 productos vendían vencidos y sin etiquetas en Constanza y Samaná.
- Pro Consumidor dice “Sí registra contratos”.
- En La Vega Pro Consumidor decomisa 1,673 productos.
- Pro Consumidor advierte multará a los comerciantes.
- Pro Consumidor tendrá software para los reclamos.
- Cerrarán los comercios con productos dañados.
- Club de Villa Duarte reconoce a Altagracia Paulino.

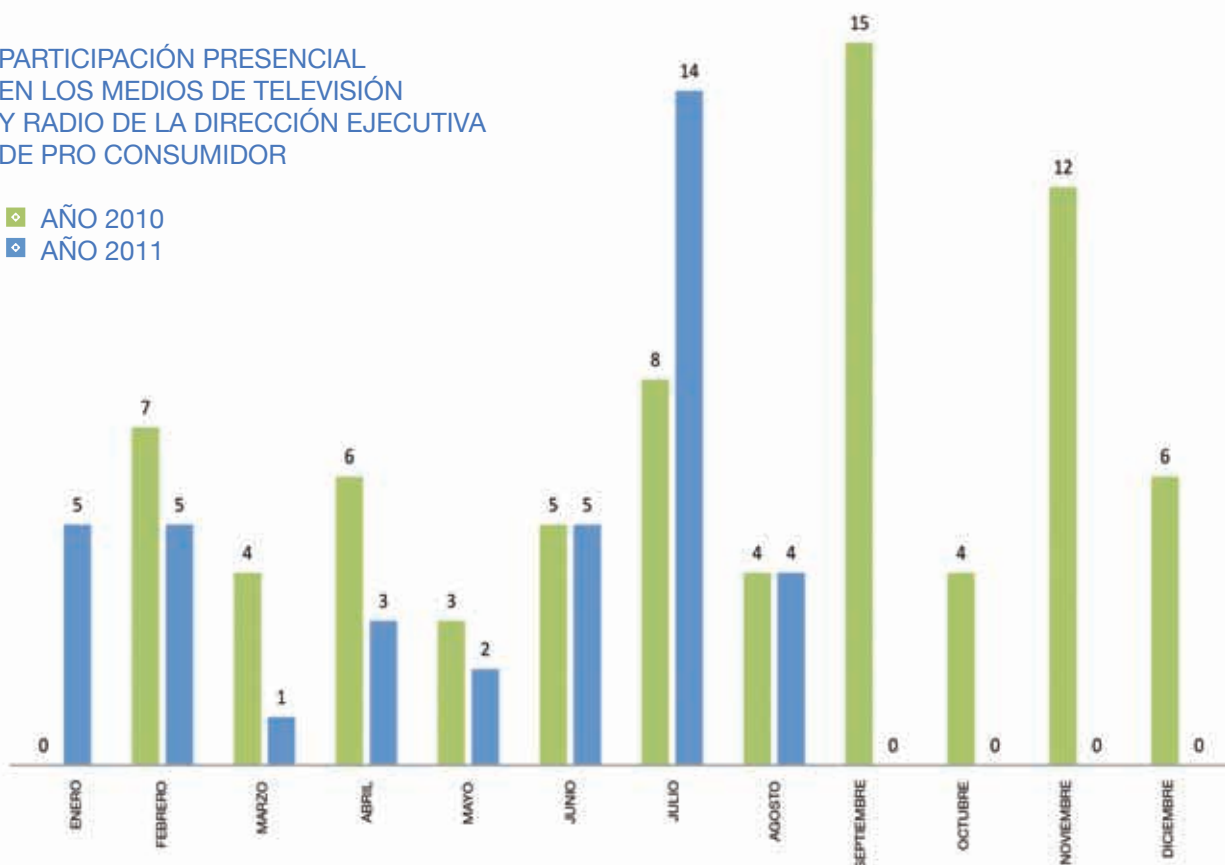


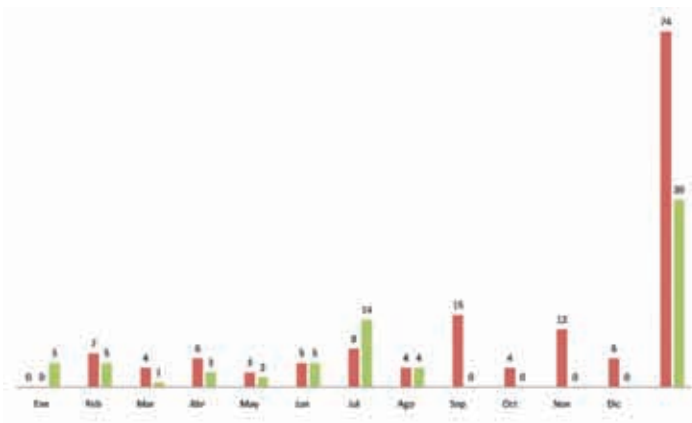
- 
- Bancos dicen SB debe dar contratos a Pro Consumidor.
 - Bancos no objetan registrar sus contratos en Pro Consumidor.
 - Pro Consumidor tiene el mismo derecho que SIB.
 - Paulino dijo seguirá exigiendo derechos de consumidores.
 - Pro Consumidor lanza campaña "Soy honesto".
 - Pro Consumidor recibe también quejas de turistas.
 - Pro Consumidor multará por la publicidad falsa.
 - Publicidad engañosa aumenta en Navidad.
 - Paulino pide ahorrar en Navidad.
 - Pro Consumidor abre oficina regional SFM.
 - Instan a plantas GLP tener visible balanzas.
 - Altagracia Paulino dice devuelven a consumidores RD\$78MM.
 - Multarán envasadoras que no tengan pesos
 - Paulino: EL 90% de contratos están registrados aquí.
 - Pro Consumidor recibió contratos de adhesión de la ABA.
 - Bancos y Pro Consumidor le ponen fin al impasse.
 - Pro Consumidor suspende venta cemento Carib.
 - Pro Consumidor retendrá cemento hasta ver calidad.
 - Sostiene no liberará cemento sin antes recibir prueba.
 - Retiran demanda a Pro Consumidor.

- Proponen ley que rija colocación publicidad, Pro Consumidor se suma a propuesta.
- Decomisan más de 42,000 productos vencidos.
- Pro Consumidor insta población a no comer alimentos en las calles.
- Cerrarían colegios cobren adelantado.
- Participará reunión con los colegios.
- Pro Consumidor inicia dialogo con comerciantes.
- Pro Consumidor organiza "Observatorio de Calidad".
- Clausuran mercado por alterar balanzas, etc.

PARTICIPACIÓN PRESENCIAL EN LOS MEDIOS DE TELEVISIÓN Y RADIO DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE PRO CONSUMIDOR

- ◇ AÑO 2010
- ◇ AÑO 2011





La Directora Ejecutiva de Pro Consumidor se presentó en 113 ocasiones en programas de radio y televisión, durante el período 2010-2011, promoviendo los programas y ejecutorias de Pro Consumidor a nivel nacional. La secuencia gráfica recoge algunas de las participaciones.

Reconocimientos a la labor realizada

Durante esta gestión diferentes organizaciones y asociaciones de la sociedad civil han valorado como positivo el desempeño de la Dirección actual de Pro Consumidor, que ha constituido verdaderos aportes en beneficio de la población dominicana. Por esta razón diversas entidades han entregado reconocimientos a su directora ejecutiva, licenciada Altagracia Paulino.



Víctor Manuel Báez, presidente de CAO, entrega un reconocimiento a Altagracia Paulino por su labor en Pro Consumidor.



Dentro de los reconocimientos entregados cabe destacar que fue nombrada por Oxfam Internacional, como Embajadora Nacional. Además, el Presidente de la República, doctor Leonel Fernández, le entregó la Medalla al Mérito, como una de las mujeres más destacadas, con ocasión de la celebración del Día Internacional de la Mujer 2011, reconocimiento que tiene instituido el Ministerio de la Mujer. También, la Fundación Acción Comunitaria, CAO, la declaró Funcionaria de la Década, por su permanente defensa al consumidor.





La Federación de Mujeres Empresarias Dominico-Internacional reconoce a mujeres destacadas con motivo del Día de las Madres, en la Sala de la Cultura del Teatro Nacional.

Entidades que reconocen la labor de la Directora de Pro Consumidor

- Asociación de Mujeres Empresarias de la República Dominicana.
- Asociación de Mayoristas de San Francisco de Macorís.
- Club Deportivo San Martín.
- Federación Dominicana de Comerciantes, Inc.
- Club Deportivo Pueblo Nuevo de Villa Duarte, Inc. y dedicatoria del Torneo de Baloncesto Femenino 2010.
- Programa televisivo “Hablando de salud con el doctor Canelo”.
- Premio Fundación Gallo de Oro 2010.
- Programa Gianni Espectacular.
- Unión Nacional de Artistas y Afines de la República Dominicana, UNARED.
- Asociación por los Derechos del Consumidor de San Francisco de Macorís.
- Movimiento Cultural Dominicano. Personaje del año 2010.
- Ministerio de la Mujer. Medalla al Mérito en el Día Internacional de la Mujer entregada en el Palacio Nacional por el presidente de la República, doctor Leonel Fernández Reyna.
- Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores, CODIA.
- Conferencia Internacional Oxfam, declara como embajadora nacional a la Directora Ejecutiva de Pro Consumidor para la campaña “Crece, alimento, vida y planeta”.



La guanábana o annona, un árbol de clima tropical con hojas y fruto de extraordinario valor nutritivo y medicinal.