





Contenido

TEMÁTICO

▲ PRESENTACIÓN	
Cinco años sembrando confianza desde una institución pública	4
▲ Antecedentes.....	6
▲ Plataforma estratégica.....	8
▲ Estructura de dirección.....	10
▲ Planificación para el desarrollo humano y organizacional	18
▲ Educación para la defensa del consumidor.....	34
▲ Inspección y Vigilancia “alma y corazón de PRO CONSUMIDOR”.....	52



▲ Procedimientos: Quejas y reclamaciones, conciliación y mediación, registros.....	62
▲ Acciones y ejecutorias: la sociedad respalda la labor de PRO CONSUMIDOR.....	76
▲ Decisiones de la dirección de PRO CONSUMIDOR, basadas en la ley que lo rige.....	88
▲ ¡ALERTAS! La sociedad responde con entusiasmo ante los avisos de protección.....	98
▲ Vinculación con organismos internacionales y conferencias.....	104
▲ Posicionamiento, para la defensa del consumidor.....	114

CINCO AÑOS SEMBRANDO CONFIANZA DESDE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA

POR PRIMERA VEZ en la historia de la democracia dominicana podemos hablar con datos precisos de que una institución pública es querida, admirada y justificada en su accionar por la mayoría de la población.

Nuestra débil institucionalidad ha generado una gran crisis de credibilidad, debido a que las instituciones de la Administración Pública no han actuado conforme a los requerimientos del Estado social de derecho que propone los servicios de eficiencia y eficacia en favor del pueblo.

La falta de información del servidor público, para asumirse como tal, ha propiciado una gran desconfianza en los ciudadanos cuando estos acuden en busca de un bien o servicio a una institución del Estado.

Tras el surgimiento de PRO CONSUMIDOR, la percepción de la población ha cambiado. Esta nueva institución se ha conectado con la gente, de tal manera que ya constituye un referente confiable a la hora de reclamar cuando son vulnerados sus derechos en su relación de consumo.

Forjar una institución creíble fue la meta de PRO CONSUMIDOR, y en estos cinco años podemos decir que ese objetivo se ha logrado, como lo demuestran las mediciones realizadas por las encuestadoras independientes Penn And Schoen Berland, en enero, y la Newlink Research, recientemente, a finales de agosto; evidenciando que el 62 % de los dominicanos valora como positiva la labor de defensa de sus derechos desde PRO CONSUMIDOR.

Somos una institución nueva, con un presupuesto pequeño, pero con una voluntad capaz de mover montañas.

En estas memorias, dejamos constancia del trabajo tesonero del último año, que, como los anteriores, refleja la intensidad, la responsabilidad y el compromiso de hacer que una institución del Estado garantice la defensa de los mejores intereses de cada uno de los más de nueve millones de habitantes de nuestra media isla.



Este año también celebramos por vez primera el Día Nacional del Consumidor, instituido por el Congreso Nacional cada 9 de septiembre en conmemoración de la fecha en que fue promulgada la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor, número 358-05, la cual ostenta rango constitucional, como está consignado en la Constitución de la República Dominicana, del 26 de enero de 2010.

Altagracia Paulino
Directora Ejecutiva

Antecedentes

La República Dominicana es signataria de la Resolución número 39-248, del 9 de abril de 1985, aprobada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, en la cual el Estado dominicano se compromete a salvaguardar los derechos de los consumidores.

En adición a este compromiso internacional, el Congreso Nacional aprobó, mediante la Resolución número 2-95, la ratificación del acuerdo de Marrakech, en el cual se crea la Organización Mundial del Comercio (OMC), decisión que fue promulgada por el Poder Ejecutivo el 20 de enero de 1995.



Esta organización -la OMC- tiene como objetivos fundamentales que los países miembros realicen sus actividades económicas de forma tal que estas tiendan a elevar los niveles de vida de la población; lograr un volumen considerable de ingresos, demanda efectiva, incrementar los niveles de producción y productividad y eficientizar el comercio de bienes y servicios, además de crear un marco jurídico que proteja los derechos de los consumidores o usuarios.

La República Dominicana se inserta en el grupo de países que adecúa su legislación en materia de protección de los derechos de los consumidores, mediante la promulgación de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, número 358-05, el 9 de septiembre de 2005.



Esta normativa crea el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR), como entidad encargada de crear un equilibrio entre consumidores y proveedores; además de establecer un mecanismo de inspección y vigilancia de bienes y servicios, un sistema de educación y orientación al consumidor, mecanismos de solución de conflictos y un régimen sancionatorio para los casos de violación a esta ley.



PLATAFORMA ESTRATÉGICA POLÍTICAS Y MÉTODOS DE ACCIÓN

EL INSTITUTO Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR), creado por disposición de la Ley número 358-05 de Protección a los Derechos del Consumidor o Usuario, es una institución cuyos objetivos se asientan en mandatos constitucionales y de derechos fundamentales. Ha definido sus políticas y estrategias de acción cimentadas en la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana, 2010-2030.

Misión

Proteger a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, mediante la aplicación de las normas jurídicas establecidas.

Visión

Ser reconocida en el ámbito nacional e internacional por su efectiva labor en la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, promoviendo el consumo sustentable e inteligente.

Valores

- ▲ *Solidaridad:* Compartir las mismas obligaciones, intereses, ideales y vocación de servicio, con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de los consumidores.
- ▲ *Responsabilidad:* Cumplir con eficiencia y eficacia las tareas propias de las funciones, asumiendo las consecuencias de las acciones.
- ▲ *Transparencia:* Manejar con honestidad los recursos de que se disponen, haciendo rendición de cuentas y abriéndose al escrutinio público.
- ▲ *Compromiso:* Asumir las funciones con pasión y responsabilidad, satisfaciendo con calidad las necesidades de consumidores y usuarios.
- ▲ *Lealtad:* Actuar con fidelidad crítica en todo lo concerniente a la organización, defendiendo la institución y trabajando siempre por el logro de la misión.
- ▲ *Honestidad:* Actuar con recto proceder en concordancia con los valores de la verdad y la justicia.
- ▲ *Identidad:* Asumir la cultura organizacional, actuando apegados a los valores y principios institucionales.

Ejes estratégicos

1. Cobertura, eficacia y calidad del servicio
2. Educación y promoción
3. Posicionamiento y articulación
4. Fortalecimiento institucional

Objetivos estratégicos

1. Fortalecer la vigilancia y control del mercado, a fin de que los consumidores y usuarios reciban los productos y servicios con la calidad adecuada.
2. Fortalecer los mecanismos de respuesta a los usuarios y el rol de PRO CONSUMIDOR como órgano administrativo para la solución de conflictos.
3. Promover una cultura de respeto de los derechos de los consumidores y usuarios, desarrollando estrategias que favorezcan la adquisición de competencias y conductas que permitan la toma de decisiones responsables en materia de consumo.
4. Afianzar la credibilidad y consolidar el posicionamiento de la institución mediante un conjunto de estrategias comunicacionales.
5. Propiciar la defensa de los consumidores y usuarios, mediante la articulación y vinculación con instituciones públicas y privadas.
6. Fortalecer los mecanismos normativos de PRO CONSUMIDOR para garantizar un efectivo accionar de la institución.
7. Favorecer el logro efectivo de la misión y visión institucional, mediante el mejoramiento sostenido de la productividad y desempeño laboral de la institución.



ESTRUCTURA DE DIRECCIÓN

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 número 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 Paulino cuando el entonces 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 presentó el Consejo Directivo de la institución, del que formaba parte, representando a la Fundación por los Derechos del Consumidor (FUNDECOM).

Y ahora, con el apoyo que significó la ratificación en el cargo a Paulino, aprobada por el Consejo Directivo de entonces, máximo organismo de PRO CONSUMIDOR, mediante Resolución número 008-2011 del 10 de agosto de 2011, la directora siente aún más compromiso ante la sociedad dominicana que cada día espera de la institución una gestión de mayor protección.

Por estas circunstancias, Paulino aceptó el nuevo desafío, contando con el respaldo recibido del Consejo Directivo, que, constituyendo la máxima autoridad y representando diversos sectores, públicos y privados, refrenda sus ejecutorias frente a fuerzas económicas y de poder social que propician grandes irregularidades en perjuicio de los consumidores y, sobre todo, de los sectores más vulnerables de la población. Esta posición le permite cumplir con la responsabilidad social del Estado dominicano en relación con la protección y defensa del consumidor. Esto representa esperanza y fe en las tareas y posibilidades de hacer cumplir la ley.

Descansa en la Dirección Ejecutiva de PRO CONSUMIDOR, institución creada por la Ley número 358-05 y que se rige por un Consejo Directivo, la responsabilidad de aplicar la ley de protección del consumidor y usuario, de emitir resoluciones y velar por el cumplimiento de esta normativa.

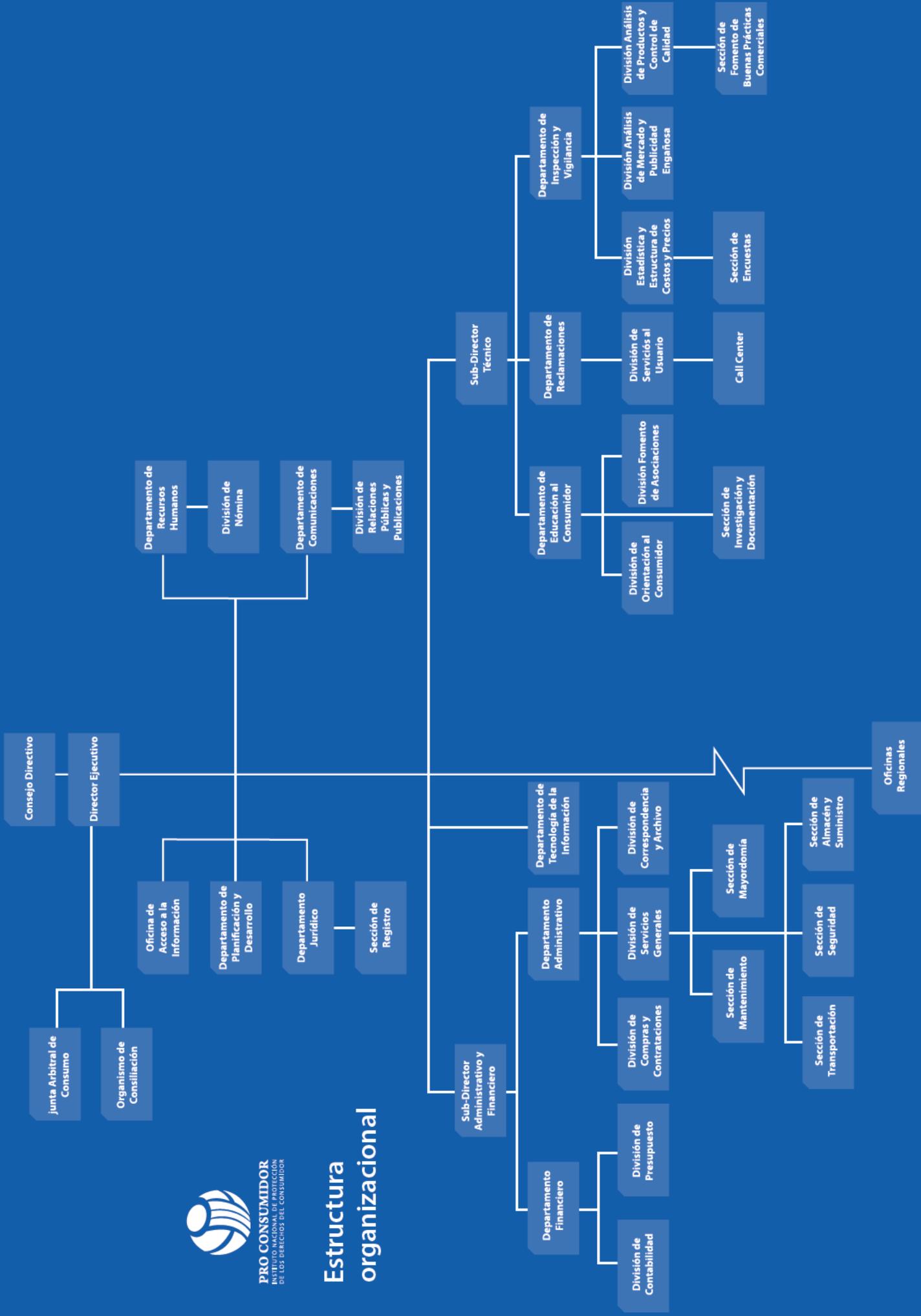


El Consejo Directivo es el máximo organismo de decisión del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR), y la Dirección Ejecutiva, como su nombre indica, es la ejecutora y conductora de las acciones y recursos cotidianos que ameriten las circunstancias y demandas de defensa a los intereses de la población consumidora.



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Estructura organizacional



Dirección Ejecutiva

Licda. Altagracia Paulino / *directora Ejecutiva*

Licdo. 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*

Licda. Rita González / *subdirectora Técnica*

Licdo. Teófilo Risk Hart / *subdirector Regional, Santiago*

Encargados departamentales

Licda. Olga Páez Polanco / *encargada del Departamento de Recursos Humanos*

Licdo. Mario Doñé Montalvo / *encargado del Departamento de Planificación y Desarrollo*

Licda. Alba De Moya / *encargada del Departamento de Educación y Orientación*

Licdo. Félix Pujols Jerez / *encargado de la Consultoría Jurídica*

Licdo. Pedro Castro / *encargado del Departamento de Comunicaciones*

Licda. Johanny Esther Ramírez / *encargada del Departamento de Tecnología de la Información*

Licda. Erika Marte / *encargada del Organismo de Conciliación*

Licdo. Fidel del Rosario / *encargado del Departamento de Inspección y Vigilancia*

Licda. Georgina Ferreira / *encargada del Departamento de Reclamaciones*

Licdo. Felipe Vinicio Castro / *encargado de Compras*

Licda. Nurys Vásquez / *encargada del Departamento Administrativo*

Licda. Katy Alexandra Tavares / *encargada del Departamento Financiero*

Licdo. Alberto Jiménez Monegro / *encargado de la Oficina de San Francisco de Macorís*

Licdo. Bienvenido Ramón Berroa Santana / *encargado de la Oficina de San Pedro de Macorís*

Licda. Andrea González Castillo / *encargada de la Oficina de Barahona*



Consejo Directivo 2011-2013

Miembros

Manuel García Arévalo

Presidente (desde el 8 de marzo de 2011 hasta el 16 de agosto de 2012)

José del Castillo Saviñón, ministro de Industria y Comercio

Presidente actual (desde el 16 de agosto de 2012 hasta el momento)

Anina del Castillo

Presidenta en funciones

Circe Almánzar Melgen

Representante de empresas productoras de mercancías

Milagros Puello

Representante de empresas suplidoras de servicios

Nelson Minaya

Joaquín Luciano

Representantes de las organizaciones

de defensa de los derechos de los consumidores

Nelson Gómez Moscat

Representante del sector Salud

Zoila González de Gutiérrez

Representante del Ministerio de Medio Ambiente

Altagracia Paulino

Secretaria/Directora Ejecutiva

Dirección Ejecutiva

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR) desarrolla y ejecuta sus acciones con el apoyo y acompañamiento de un equipo de trabajo comprometido con su misión y objetivos estratégicos institucionales, conducido por un personal técnico profesional que orienta su Dirección Ejecutiva, a cargo de la licenciada Altagracia Paulino.



Licda. Altagracia Paulino



Licdo. Juan Hernández



Licda. Rita González



Ing. Natanael De los Santos



Ing. José del Carmen Valenzuela



Licdo. Teófilo Risk Hart

ENCARGADOS DEPARTAMENTALES

Cada departamento tiene una persona responsable del trabajo del área y para ello cuenta con divisiones departamentales y secciones que, a la vez, también tienen sus profesionales y técnicos encargados.



Olga Páez Polanco



Mario Doñé Montalvo



Alba De Moya



Félix Pujols Jerez



Pedro Castro



Johanny Esther Ramírez



Erika Marte



Fidel del Rosario



Georgina Ferreira



Felipe Vinicio Castro



Nurys Vásquez



Katy Alexandra Tavares



Alberto Jiménez Monegro



Bienvenido R. Berroa S.



Andrea González Castillo



PLANIFICACIÓN

PARA EL DESARROLLO HUMANO
Y ORGANIZACIONAL



-
- ▲ Planificación y desarrollo: objetivos y ejes estratégicos
 - ▲ Sobre experiencias de buenas prácticas y calidad
 - ▲ Hacia la descentralización
 - ▲ Capacitación, atención e incentivos
 - ▲ Ejecución presupuestaria



PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO: OBJETIVOS Y EJES ESTRATÉGICOS

DURANTE EL MES de julio de 2011, el Departamento de Planificación y Desarrollo dio inicio al proceso de Actualización del Plan Estratégico Institucional (PRO CONSUMIDOR 2012-2016), con el apoyo de una consultoría financiada por el Consejo Nacional de Competitividad (CNC).

En este proceso se definieron como ejes estratégicos la cobertura, eficacia y calidad del servicio; educación y promoción; posicionamiento y articulación; y fortalecimiento institucional, los cuales fueron desarrollados en siete objetivos estratégicos.

Se reorientó el marco estratégico institucional que servirá de plataforma del accionar durante los próximos cinco años, con el fin a alcanzar la visión institucional. Este proceso ha dado paso a la elaboración del Plan Operativo Anual 2012 para la definición de las actividades que serán desarrolladas durante este año en procura de cumplir con lo establecido en el Plan Estratégico Institucional y, a su vez, con la Estrategia Nacional de Desarrollo.

Se diseñó el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SME) de PRO CONSUMIDOR, el cual tiene como propósito fundamental contribuir a orientar los procesos vinculados a la planificación estratégica y operativa de la institución, así como también al establecimiento de los mecanismos de seguimiento y mejoramiento continuo de las acciones y estrategias para posibilitar la efectividad de la gestión institucional, articulada a la misión y visión.

Dentro del proceso de fortalecimiento y desarrollo organizacional y con la finalidad de dejar plasmado un nuevo sistema interno que servirá de herramienta para la evaluación del desempeño del personal, fue realizado en el ámbito gerencial el Taller de Definición de las Competencias Organizacionales y por Grupos Ocupacionales y su Articulación con el Sistema de Evaluación del Desempeño Laboral para contribuir al mejoramiento de la productividad y competitividad institucional.

En ese sentido, fue desarrollado el taller Calidad del Centro de Contacto y del Servicio de Inspección y Vigilancia, con el propósito de empoderar a todos los empleados



involucrados en la cadena de valor de atención al ciudadano para brindar un servicio de óptima calidad en las actividades y funciones relativas al puesto.

Para el desarrollo de este taller, se agotaron temas como “Calidad del servicio del Centro de Contacto y de Inspección y Vigilancia”. Se discutió además sobre el rediseño del acta de inspección y su correcto llenado, entre otros.

En otro orden, durante el mes de julio de 2012, se inició el proyecto de elaboración del “Manual de políticas y procedimientos e instructivos de PRO CONSUMIDOR”, contenido de los lineamientos generales y específicos, los procedimientos e instructivos de trabajo para todos los procesos realizados por el personal del Instituto, como forma de contribuir al mejoramiento de la calidad de los servicios ofrecidos.



SOBRE EXPERIENCIAS DE BUENAS PRÁCTICAS Y CALIDAD

Conformación del Comité de Calidad de PRO CONSUMIDOR

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la implementación de acciones de mejoras encaminadas a desarrollar una cultura de calidad en el ámbito institucional, se juramentó el "Comité de Calidad que ha iniciado el trabajo correspondiente para desarrollar las acciones pertinentes, con la finalidad de cumplir con lo establecido en el modelo de marco común de evaluación (CAF, por sus siglas en inglés), herramienta que permitirá al sector público mejorar sus servicios y a la vez autoevaluarse.

El Comité de Calidad de PRO CONSUMIDOR está integrado por los siguientes miembros:

1- Ing. José del Carmen Valenzuela	<i>Coordinador</i>
2- Licdo. Mario Doñé	<i>Secretario</i>
3- Licda. Alba de Moya	<i>Miembro</i>
4- Licda. Olga Páez	<i>Miembro</i>
5- Licdo. Félix Pujols	<i>Miembro</i>
6- Licda. Erika Marte	<i>Miembro</i>
7- Licda. Rita González	<i>Miembro</i>
8- Licdo. Juan Hernández	<i>Miembro</i>
9- Licdo. Pedro Castro	<i>Miembro</i>



Aplicación de la primera encuesta de clima organizacional

Con la finalidad de identificar las áreas de oportunidades para que se implementen acciones de mejoras que servirán como base para solventar los requerimientos y problemas manifestados por los servidores públicos del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR), se inició en abril de 2012 su primera encuesta de clima organizacional.

Se consideraron para el ámbito de aplicación de la encuesta a todos los servidores de PRO CONSUMIDOR, incluidos los de la sede central y de las oficinas regionales y provinciales.

HACIA LA DESCENTRALIZACIÓN ESTRATEGIA EFECTIVA EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

ATENDIENDO a los preceptos y postulados que rigen una buena administración pública, y con la ejecución de procesos de descentralización, planteados como medio de ejercicio democrático y de ciudadanía, PRO CONSUMIDOR se ha propuesto lograr los mayores niveles de desconcentración, dentro de sus posibilidades, haciendo de esta una oportunidad para acercar los servicios que ofrece el instituto a la población en todas las regiones del país. Para la selección del lugar donde se establece una oficina de PRO CONSUMIDOR se toma en cuenta el desarrollo económico de la región, densidad poblacional y la ubicación geográfica, desde el punto de vista de la distancia en que están ubicadas con relación a las grandes ciudades.

Hasta el momento, el Instituto ofrece sus servicios en su sede central; además, en Santiago de los Caballeros, para la Región Norte, en San Francisco de Macorís para la Subregión Nordeste, en San Pedro de Macorís para la Región Este y Barahona para toda la Región Sur.

En la zona de Santo Domingo Este, el expresidente doctor Leonel Fernández Reyna inauguró en la plaza comercial de Megacentro la Oficina de Servicios Centro de Atención Ciudadana Punto (GOB), donde reúne la presencia de 41 servicios de 13 instituciones del Estado, incluida una de PRO CONSUMIDOR, donde se ofrecen todos los servicios igual que en la sede central.





El expresidente Leonel Fernández Reyna junto a la directora ejecutiva del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR), Altigracia Paulino, en el acto inaugural de Punto GOB, en Megacentro. A la derecha, Plinio Polanco, encargado de la División de Quejas y Reclamaciones y coordinador de las redes sociales, acompaña a Paulino el día de la inauguración de la oficina del Instituto en la plaza.



CAPACITACIÓN, ATENCIÓN E INCENTIVOS PARA EL DESARROLLO HUMANO

LA CAPACITACIÓN del personal para el desarrollo del capital humano es un objetivo básico en la gestión de calidad y progreso organizacional de PRO CONSUMIDOR.

Estas capacitaciones se realizan atendiendo a las necesidades de los servidores de esta institución y con el propósito de lograr un mayor rendimiento y efectividad en el cumplimiento de sus labores.

Durante el período agosto de 2011-agosto de 2012, el personal de PRO CONSUMIDOR ha participado en 25 cursos y talleres que han contribuido a su formación y para optimizar la calidad de los servicios que se ofrecen en la institución.

Entre los cursos y talleres impartidos está Desarrollo de Habilidades Directivas, Liderazgo y Coaching, a cargo del licenciado Mario Doñé Montalvo, encargado del Departamento de Planificación y Desarrollo de la institución.

Con esta iniciativa PRO CONSUMIDOR busca contribuir a la formación de personas responsables, con un liderazgo visionario y transformador, con capacidad de trabajo y orientadas a resultados.



Las habilidades desarrolladas con este curso se agruparon en cinco dimensiones: habilidades personales, tales como la inteligencia emocional, manejo de estrés, aprendizaje, cambio, empuje y flexibilidad, habilidades para el éxito en una organización, como amplitud de intereses, creatividad e innovación, orientación al logro, toma de riesgos, entre otras.

Premio al desempeño del personal

En PRO CONSUMIDOR se ha implementado el premio al Empleado del Mes, como forma de reconocer el esfuerzo y la labor realizada por los colaboradores, en procura de cumplir con la misión institucional.

Cada mes se le otorga un incentivo económico, un certificado de reconocimiento y la publicación del mérito en los diferentes medios de comunicación interna de la entidad (boletín informativo, mural, correo electrónico y página web institucional).

MES	EMPLEADO
Noviembre 2011	Rafaela Altagracia Peña Peralta
Diciembre 2011	Salvadora Méndez
Febrero 2012	Rosanna Féliz
Marzo 2012	Cynthia Brito
Abril 2012	Isidra González
Mayo 2012	Hilda Solano
Junio 2012	Judith A. Guzmán
Julio 2012	Marlene Altagracia Herrera
Agosto 2012	Edward A. Brea Francisco



Rafaela A. Peña Peralta



Salvadora Méndez



Rosanna Féliz



Cynthia Brito



Isidra González



Hilda Solano



Judith A. Guzmán



Marlene Altagracia Herrera



Edward A. Brea Francisco

Jornadas para la prevención y atención en salud

Con el objetivo de colaborar con la salud de sus servidores públicos, el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR), conjuntamente con el personal del Ministerio de Salud Pública, realizó una jornada médica con colocación de pasómetro, en la que se tomaron muestras para análisis de hemoglobina, glicemia colesterol HDL y triglicéridos.

Ministerio de Salud Pública vacuna al personal de PRO CONSUMIDOR

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR) organizó en su sede una jornada de vacunación para prevenir enfermedades entre su personal en riesgo por manipulación de bebidas y alimentos.

Entre las vacunas suministradas se identifican toxoide tetánico para todo el personal, la vacuna para la Influenza para los empleados mayores de 50 años y para la tifoidea para el personal en riesgo por manipulación de bebidas y alimentos, por cuestiones de responsabilidad en su trabajo.

La jornada de vacunación contó con personal del Programa Ampliado de Inmunizaciones de Salud Pública (PAI).





EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

JULIO 2011 - AGOSTO 2012

CUENTAS OBJETO DEL GASTO									
Prog.	Sub. Prog.	Act/Obra	Ub. Geog.	Func.	Fondo	Objeto Cuenta Sub Cuenta	Denominación	Devengado	Pagado
11	0	1	0001	333	100	1	SERVICIOS PERSONALES	95,017,704.75	87,045,876.65
						1 1	Sueldos para cargos fijos	57,684,349.43	55,890,086.27
						1 1 1	Sueldos fijos	56,247,621.12	54,570,092.16
						1 1 2	Sueldos fijos pers. En tram. De pensión	1,436,728.31	1,319,994.11
						1 2	Sueldos personal temporero	4,948,750.62	3,738,735.54
						1 2 1	Sueldos personal contratado y/o igualado	4,154,036.05	3,104,492.44
						1 2 2	Sueldo personal nominal	790,063.00	630,056.69
						1 2 3	Suplencias	4,651.57	4,186.41
						1 3	Sobresueldos	5,222,098.25	4,965,304.68
						1 3 3	Compensación por horas extraordinarias	70,824.93	19,349.56
						1 3 4	Primas de transporte	2,098,181.88	1,892,863.68
						1 3 7	Compensación por servicio de seguridad	3,053,091.44	3,053,091.44
						1 5	Honorarios	2,267,938.35	589,688.36
						1 5 1	Honorarios profesionales y técnicos	2,207,489.52	555,699.53
						1 5 2	Honorarios por servicios especiales	60,448.83	33,988.83
						1 6	Dietas y gastos de representación	4,031,268.28	2,801,568.28
						1 6 1	Dietas en el país	3,730,268.28	2,576,568.28
						1 6 2	Gastos de representación	301,000.00	225,000.00
						1 8	Gratificaciones y bonificaciones	12,197,868.85	10,395,753.06
						1 8 1	Regalia pascual	4,877,567.13	4,772,114.13
						1 8 2	Bonificaciones	6,981,221.90	5,487,141.47
						1 8 3	Prestaciones laborales (Indemnización)	291,433.31	120,000.00
						1 8 4	Pago de vacaciones/ personal desvinculado	47,646.51	16,497.46
						1 9	Contribuciones a la seguridad social	8,665,430.97	8,664,740.46
						1 9 1	Contribuciones al seguro de salud	3,984,519.53	3,984,203.47
						1 9 2	Contribuciones al seguro de pensiones	4,048,267.45	4,047,950.95
						1 9 3	Contribuciones al seg. De riesgo laboral	632,643.99	632,586.04
						2	Servicios no personales	26,980,012.37	16,681,312.68
						2 1	Servicios de comunicaciones	2,647,761.21	2,248,941.14
						2 1 2	Servicio telefónico de larga distancia	42,641.48	35,795.77
						2 1 3	Teléfono local	1,924,693.05	1,654,200.57
						2 1 4	Telefax y correo	27,767.45	21,471.45
						2 1 5	Servicio de internet y televisión por cable	652,659.23	537,473.35
						2 2	Servicios básicos	3,461,297.55	3,053,639.26
						2 2 1	Electricidad	3,195,505.90	2,860,039.27
						2 2 2	Agua	43,514.00	43,514.00
						2 2 3	Lavandería, limpieza e higiene	116,374.65	52,531.35
						2 2 4	Residuos sólidos	105,903.00	97,554.64
						2 3	Publicidad Impresión y encuadernación	9,898,594.07	4,767,907.00
						2 3 1	Publicidad y propaganda	6,787,553.36	2,967,134.58
						2 3 2	Impresión y encuadernación	3,111,040.71	1,800,772.42
						2 4	Viáticos	3,238,573.67	3,223,073.67
						2 4 1	Viáticos dentro del país	1,932,150.00	1,916,650.00
						2 4 2	Viáticos fuera del país	1,306,423.67	1,306,423.67
						2 5	Transporte y almacenaje	745,018.28	394,300.14
						2 5 1	Pasajes	705,697.80	354,979.66
						2 5 2	Fletes	8,591.47	8,591.47
						2 5 4	Peaje	30,729.01	30,729.01
						2 6	Alquileres	1,077,698.84	672,704.37
						2 6 1	Alquiler de edificios y locales	798,497.80	489,916.37
						2 6 4	Alquiler equipos de transporte	4,000.00	4,000.00
						2 6 5	Alquiler de terreno para parqueos	153,120.00	122,040.00
						2 6 9	Otros alquileres	122,081.04	56,748.00
						2 7	Seguros	799,418.49	32,532.60
						2 7 1	Seguro de bienes inmuebles	460,208.74	-
						2 7 2	Seguro de bienes muebles	289,374.17	5,363.13
						2 7 3	Seguro de personas	49,835.58	27,169.47
						2 8	Conservación, reparaciones menores y Construcciones temporales	2,186,856.78	843,513.42
						2 8 1	Obras menores	1,140,740.23	642,143.52
						2 8 2	Reparación maquinarias y equipos	1,046,116.55	201,369.90

CUENTAS OBJETO DEL GASTO										
Prog.	Sub. Prog.	Act./Obra	Ub. Geog.	Func.	Fondo	Objeto Cuenta	Sub Cuenta	Denominación	Devengado	Pagado
11	0	1	0001	333	100	2	9	OTROS SERVICIOS NO PERSONALES	2,924,793.48	1,444,701.08
						2	9	2 Somisiones y gastos bancarios	209,189.70	209,190.12
						2	9	6 Servicios técnicos y profesionales	1,352,430.52	328,395.00
						2	9	7 Impuestos, derechos y tasas	49,475.50	49,475.50
						2	9	9 Otros servicios no personales	1,313,697.76	857,640.46
						3		MATERIALES Y SUMINISTROS	9,761,186.36	3,732,185.02
						3	1	Alimentos y productos agroforestales	3,120,728.76	972,969.28
						3	1	1 Alimentos y bebidas para personas	2,999,669.79	914,554.31
						3	1	3 Productos agroforestales y pecuarios	121,058.97	58,414.97
						3	2	Textiles y vestuarios	279,599.60	236,213.26
						3	2	2 Acabados textiles	22,152.91	21,459.91
						3	2	3 Prenda de vestir	256,278.60	213,585.26
						3	2	4 Calzados	1,168.09	1,168.09
						3	3	Productos de papel, cartón e impresos	692,815.86	262,300.06
						3	3	1 Papel de escritorio	192,608.27	17,438.77
						3	3	2 Productos de papel y cartón	236,768.58	40,278.79
						3	3	3 Productos de artes gráficas	91,185.53	58,734.62
						3	3	4 Libros, revistas y periódicos	165,470.24	145,432.88
						3	3	5 Artículos de plásticos	6,783.24	415.00
						3	4	Combustibles, lubricantes, productos, químicos y conexos	3,351,347.63	1,575,876.18
						3	4	1 Combustibles y lubricantes	3,263,799.19	1,502,461.07
						3	4	2 Productos químicos y conexos	87,514.34	73,381.01
						3	4	3 Productos farmacéuticos y conexos	34.10	34.10
						3	5	Productos de cuero, caucho y plásticos	90,786.11	67,825.36
						3	5	3 Llantas y neumáticos	39,697.92	43,179.95
						3	5	4 Artículos de caucho	36,062.23	16,404.23
						3	5	5 Artículos de plásticos	15,025.96	8,241.18
						3	6	Productos de minerales metálicos y no metálicos	70,941.43	55,938.87
						3	6	2 Productos de vidrio, loza y porcelana	25,783.49	25,351.85
						3	6	3 Cemento, cal y yeso	150.00	150.00
						3	6	5 Productos metálicos	45,007.94	30,437.02
						3	9	Productos y útiles varios	2,154,966.97	561,062.01
						3	9	1 Materiales de limpieza	122,245.41	13,881.75
						3	9	2 Útiles de escritorio y oficina	131,888.87	42,146.28
						3	9	4 Útiles de deportes y recreativos	1,350.00	1,350.00
						3	9	5 Útiles de cocina y comedor	12,330.41	12,330.46
						3	9	6 Productos eléctricos y afines	122,597.16	55,243.78
						3	9	7 Materiales y útiles relacionados con informática	1,620,894.73	298,461.56
						3	9	9 Útiles diversos	143,660.39	137,648.18
						6		ACTIVOS NO FINANCIEROS	2,575,172.17	928,089.56
						6	1	Maquinaria y equipos	2,114,736.16	748,394.56
						6	1	1 Maquinaria y equipo de producción	76,295.00	73,763.45
						6	1	2 Equipos educacionales y recreativos	393,595.20	276,357.88
						6	1	3 Equipos de transporte y elevación	-	-
						6	1	4 Equipos de computación	880,648.52	87,411.16
						6	1	6 Equipos de comunicación y señalamiento	62,065.15	56,117.07
						6	1	7 Equipos y muebles de oficina	670,232.02	223,618.01
						6	1	8 Herramientas y repuestos mayores	-	-
						6	1	9 Equipos varios	31,900.27	31,126.99
						6	9	Otros activos	460,436.01	179,695.00
						6	9	1 Equipos de seguridad	157,180.00	153,115.00
						6	9	4 Programas de computación	279,360.01	13,860.00
						6	9	6 Obras de arte y elementos coleccionables	23,896.00	12,720.00
Total programa 11									134,334,075.65	108,387,463.91

Cuentas Objeto del Gasto									
Prog.	Sub. Prog.	Act./Obra	Ub. Geog.	Func.	Fondo	Objeto Cuenta Sub Cuenta	Denominación	Devengado	Pagado
99	0	1	0001	333	100	4	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1,568,960.00	1,249,460.00
						4 2	Transferencias corrientes al sector privado	1,568,960.00	1,249,460.00
						4 2 1	Ayudas y donaciones a personas	15,780.00	15,780.00
						4 2 6	Transferencias corrientes a instituciones sin fines de lucros	1,553,180.00	1,233,680.00
						8	PASIVOS FINANCIEROS	1,369,910.80	27,636,022.54
						8 1	Amortización de préstamos internos	-	-
						8 7	Disminución de pasivos	1,369,910.80	27,636,022.54
						8 7 1	Disminución de cuentas por pagar internas a corto plazo	1,369,910.80	27,636,022.54
								2,938,870.80	28,885,482.54
Total programa 99								2,938,870.80	28,885,482.54
TOTALES GENERALES								137,272,946.45	137,272,946.45

Lic. Gregorina Deprats
Responsable del registro

Lic. Katy A. Tavarez
Responsable de la revisión

Lic. Juan Arcadio Hernández
Firma responsable y sello de la institución




 Lic. Gregorina Deprats
Responsable del Registro

INGRESOS RECIBIDOS EN EL PERIODO							
Código Institución	Grupo	Sub Grupo	Sub Cuenta	Denominación	Fondo	Ingreso	
5161	3			TRANSFERENCIA	100	29,685.60	
	3	1	2	Donaciones corrientes de organismos internacionales	100	29,685.60	
	4			TRANSFERENCIA	100	127,953,820.14	
	4	1	2	Transferencias corrientes de la administración central	100	127,747,248.14	
	4	2	2	Transferencias de capital de la administración central	100	206,572.00	
	5			OTROS INGRESOS	300	2,409,577.04	
	5	9	1	Recargo e intereses	300	596.00	
	5	9	2	Aplicación de multas	300	1,530,939.94	
	5	9	3	Contribuciones del gobierno central	300	15,000.00	
	5	9	9	Otros ingresos (registro contrato de adhesión y concursos, Impartición de curso y ventas manuales BPC)	300	863,041.10	
	7			ACTIVOS FINANCIEROS		6,879,863.67	
	7	4	1	Activos financieros (disminución caja o banco)	-	6,879,863.67	
	TOTAL GENERAL DE INGRESOS						137,272,946.45

Lic. Gregorina Deprats
Responsable del Registro

Lic. Katy A. Tarez
Responsable de la Revisión

Lic. Juan Arcadio Hernández
Firma Responsable y Sello de la Institución

SISTEMA NACIONAL DE REGISTROS DE LOS SERVICIOS DEL CONSUMIDOR						
SUBCATEGORÍA: REGISTRO DE BIENES						
PERIODO: 01/01/2014 - 31/03/2014						
Código	Descripción de la Cuenta	Saldo	Ingresos	Saldo	Ingresos	Saldo
3	TRANSFERENCIA	29,685.60		29,685.60		29,685.60
3.1.2	Donaciones corrientes de Organismos Internacionales	29,685.60		29,685.60		29,685.60
4	TRANSFERENCIA	127,953,820.14		127,953,820.14		127,953,820.14
4.1.1	Transferencias Corrientes de la Administración Central	127,747,248.14		127,747,248.14		127,747,248.14
4.2.2	Transferencias de Capital de la Administración Central	206,572.00		206,572.00		206,572.00
5	OTROS INGRESOS	2,409,577.04		2,409,577.04		2,409,577.04
5.9.1	Recargo e Intereses	596.00		596.00		596.00
5.9.2	Aplicación de Multas	1,530,939.94		1,530,939.94		1,530,939.94
5.9.3	Contribuciones del Gobierno Central	15,000.00		15,000.00		15,000.00
5.9.9	Otros Ingresos (registro contrato de adhesión y concursos, Impartición de Curso y Ventas Manuales BPC)	863,041.10		863,041.10		863,041.10
7	ACTIVOS FINANCIEROS	6,879,863.67		6,879,863.67		6,879,863.67
7.4.1	Activos Financieros (Disminución Caja o Banco)	6,879,863.67		6,879,863.67		6,879,863.67
TOTAL GENERAL DE INGRESOS				137,272,946.45		137,272,946.45





Lic. Gregorina Deprats
Responsable del Registro

Lic. Juan Arcadio Hernández
Firma Responsable y Sello de la Institución

Lic. Katy A. Tarez
Responsable de la Revisión



EDUCACIÓN

PARA LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR



-
- ▲ Acciones para la educación y orientación
 - ▲ Fomento y fortalecimiento de las organizaciones de consumidores



ACCIONES PARA LA EDUCACIÓN Y ORIENTACIÓN

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, además de prestar especial atención a los grupos y sectores más vulnerables, promoviendo el consumo inteligente de bienes y servicios, PRO CONSUMIDOR ha desarrollado acciones de orientación en diferentes lugares del país.

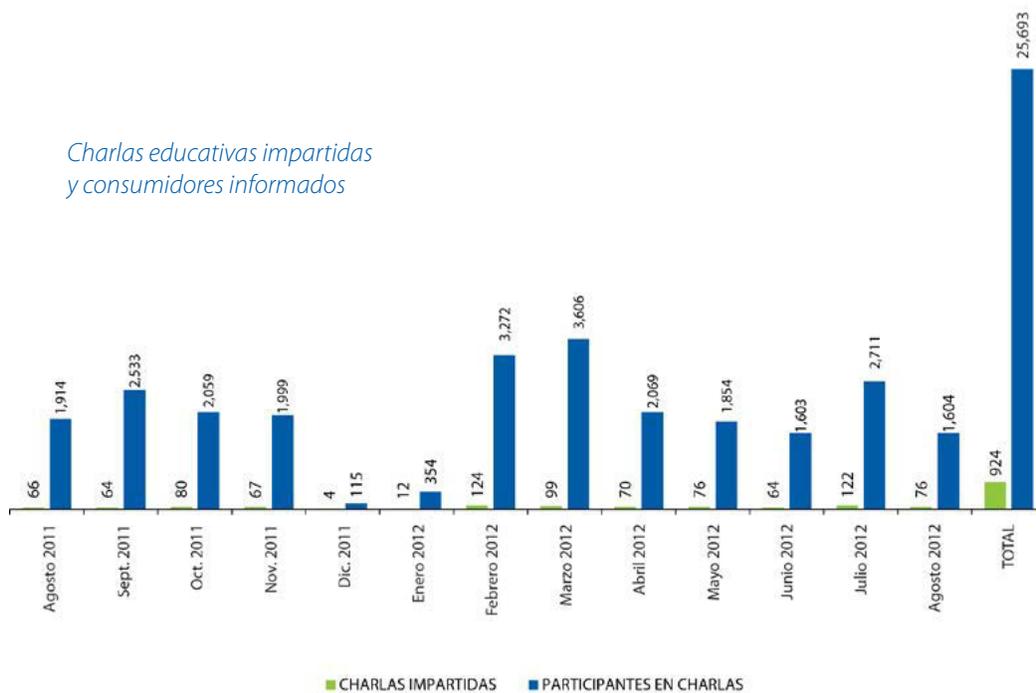
También, a través de la División de Orientación al Usuario, del Departamento de Educación, se han distribuido en todas las regiones del país, por diversos medios, unos 923, 104 volantes y brochures sobre temas puntuales en los que es necesario orientar al consumidor.

MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO EN CHARLAS Y EVENTOS EDUCATIVOS	
Brochures institucionales	21,845
Brochures "Presupuesto"	22,558
Brochures "Reclamaciones"	21,995
Brochures "Derechos del consumidor y usuario"	20,905
Brochures "Cuida tú bolsillo"	7,880
Ejemplares de la Ley número 358 - 05	1,381
Volante "Un consumidor informado tiene poder"	14,885
Volante "Evita el cólera"	100
Volante "Protege tu dinero"	800,000
Otros	11,555
TOTAL	923,104

Fuente: Estadísticas del Departamento de Educación y Orientación al Consumidor.

La entrega de estos volantes y brochures se hace a los consumidores en lugares estratégicos y en las ventanillas y salas de espera de instituciones amigas, vinculadas a la defensa de los intereses del consumidor.

*Charlas educativas impartidas
y consumidores informados*



Según los informes estadísticos, un total de 25,693 consumidores han recibido capacitación en consumo, a través de 924 charlas impartidas por el Departamento de Educación y Orientación al Consumidor de PRO CONSUMIDOR.



Otro escenario de orientación lo constituyen las organizaciones de consumidores de la sociedad civil y grupos comunitarios, quienes han recibido capacitación sobre diversos temas de consumo. Entre ellos 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 las universidades Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM); Universidad Dominicana O&M; Universidad Iberoamericana (UNIBE); Universidad Abierta para Adultos de Nagua y la Universidad Evangélica Dominicana.



Taller: “Todos remando en una misma dirección”

COMO FORMA de reforzar y motivar la adhesión de los empleados y la identificación con la institución, se realizó un taller en el que participó todo el personal que conforma el equipo de PRO CONSUMIDOR. Se socializó la plataforma estratégica, la imagen institucional, el “Manual de inducción” y la importancia de las redes sociales para la presencia del Instituto en los medios virtuales.

Este taller, coordinado por el Departamento de Educación y Orientación al Consumidor, estuvo a cargo de facilitadores de diferentes áreas de la institución; del Departamento de Planificación y Desarrollo, el licenciado Mario Doñé Montalvo, encargado y la licenciada Cynthia Brito, analista de Procesos, quienes presentaron la plataforma estratégica y el “Manual de inducción”.

Del Departamento de Educación, participó el licenciado Yuly Mercedes, encargado de la División de Orientación al Consumidor, quien presentó la imagen institucional de PRO CONSUMIDOR, y Plinio Polanco, coordinador de la División de Servicio al Usuario del Departamento de Reclamaciones, quien desarrolló el tema de la presencia del Instituto en las redes sociales.

Taller: Producción de Programas Educativos para la Radio

EL 20 DE JULIO de 2012 se realizó una actividad formativa con el propósito de preparar recursos humanos de la institución capaces de desarrollar programas radiales con los criterios técnicos de la radio educativa.

El taller estuvo a cargo de Yanira Pino, encargada de Radio CTC del Despacho de la Primera Dama, y estuvo dirigido al personal involucrado en la producción del programa de radio de “PRO CONSUMIDOR informa”.





El Centro de Documentación aumenta su acervo bibliográfico

Servicios

EL CENTRO de Documentación ha brindado servicio de consulta bibliográfica a un gran número de usuarios, que han investigado temas sobre: contratos de adhesión, derechos del consumidor, protección del consumidor, consumo de alimentos, historia del consumo, arbitraje, endeudamiento, tarjetas de crédito, gas, entre otros.

Nuevos documentos

Mediante donaciones y compras ha ingresado a su acervo bibliográfico, folletos, libros, CDs, DVD. Además, se ha añadido una importante cantidad de documentos virtuales relativos a las áreas sobre consumo.

El Centro de Documentación también puso en circulación el Boletín Informativo CENDOPROC, con el objetivo de mantener informado a todos los usuarios del centro en materia de consumo. Esta publicación es enviada al personal de la institución, a los que han consultado y a todas las personas que están inscritas en la base de datos de usuarios potenciales.

Además, se han realizado promociones en las universidades: O&M y la Universidad Abierta para Adultos (UAPA), con el objetivo de dar a conocer este Centro de Documentación y estimular este programa de defensa al consumidor en los diferentes recintos de estudios superiores.



Realización de sondeos

LA SECCIÓN de Investigación y Documentación del Departamento de Educación al Consumidor realiza, en fechas de alto consumo, sondeos a través del portal web institucional, con la finalidad de conocer la percepción de la población consumidora al momento de realizar sus compras en diferentes épocas del año y a la vez para educar y enseñar a priorizar los gastos en que se incurren en las festividades.

Durante el período agosto de 2011 – agosto de 2012 se han realizado los siguientes sondeos:

Sobre hábitos de consumo en la celebración del Día de las Madres

Con el propósito de conocer los hábitos de consumo en la celebración del Día de las Madres, se realizó un sondeo del 8 al 27 de mayo del 2012 donde participaron alrededor de 245 personas procedentes del Distrito Nacional, la Provincia Santo Domingo, Santiago, San Francisco de Macorís, San Pedro de Macorís, Barahona, entre otras.

Como resultado de esta investigación se obtuvo información sobre la preferencia por sexo de celebrar este día, la forma de pago de los regalos en esta fecha, la conservación del comprobante de pago, entre otras informaciones que han sido de gran utilidad para la educación de los consumidores que celebran la tradición.

Sobre el uso del doble sueldo

Por motivo de acercarse la entrega del “doble sueldo” o “salario trece”, se realizó un sondeo para los empleados que laboran tanto en el sector público como privado, con el fin de determinar el uso y manejo de este ingreso extra en las festividades navideñas.

Los resultados de este sondeo arrojaron que el 40% de los encuestados pagaría deudas (préstamos, tarjetas de crédito, etc.), un porcentaje similar dijo que lo destinaría a compras y diversión (electrodomésticos, ropa, calzados, cena de Navidad, etc.)

y solo el 21% dijo que ahorraría. A partir de estos resultados se puede inferir que el nivel de ingreso de los encuestados es insuficiente, por lo cual deben esperar esta fecha para realizar estos pagos.

[Sobre prácticas de consumo y finanzas personales posterior a la Navidad](#)

Con el objetivo de conocer los efectos de las fiestas navideñas y de Año Nuevo sobre las prácticas de consumo y de administración del gasto personal y familiar, se realizó un sondeo a residentes en el Distrito Nacional, provincia Santo Domingo y en provincias del país, donde se investigó sobre el consumo realizado en estas fiestas, el ahorro y estrategias para controlar los gastos, entre otros.

[Sobre consumo de la carne de pollo por el alto costo](#)

Consecuencia de la especulación sobre la venta de la carne de pollo y el llamado “día sin pollo”, convocado por asociaciones de consumidores, PRO CONSUMIDOR realizó a través de su portal institucional, un sondeo para determinar el apoyo de la población consumidora a esta jornada de protesta.

Este sondeo arrojó que del 90% de los consumidores estuvo de acuerdo en la disposición de dejar de consumir pollo si los precios se elevan.

De igual modo, desde el Departamento de Educación y Orientación al Consumidor, se ha realizado otras investigaciones que resultarán de gran provecho para determinar necesidades de instrucción en materia de consumo a la población consumidora, tales como; la prueba piloto del proyecto de investigación: “Hábitos de consumo en la población en edad escolar, condiciones de expendio en cafeterías escolares, entorno, suplidores informales, evaluación sanitaria y contenido nutricional”. Otra encuesta realizada fue la relativa a los lugares elegidos para la compra de los útiles escolares, en la que el 75% de los encuestados optó como lugar preferido para realizar sus compras las plazas comerciales.



PRO CONSUMIDOR dialoga con representantes de los diversos sectores que intervienen en la producción, distribución y venta del pollo.

Sobre el llamado al “día sin pollo”

LA CONVOCATORIA a la población dominicana, de más de 15 organizaciones comunitarias y de consumidores, a no consumir pollo el martes 17 de julio de 2012, en demanda de reajuste de los márgenes de ganancias de productores y distribuidores de la carne de esta ave, como forma de protestar porque consideraron que estaban especulando con los precios. Pidieron márgenes de ganancia justa en el precio de la libra de pollo.

Las organizaciones convocantes al “día sin pollo” recordaron que el artículo primero de la Ley número 358-05 que creó a PRO CONSUMIDOR, señala que las relaciones entre proveedores de bienes y servicios y los consumidores y usuarios de los mismos, deben darse en base al principio de equidad y la seguridad jurídica; y el artículo 110, letra “e” de la misma disposición legal, considera como infracciones muy graves, la aplicación de precios o márgenes comerciales en suma superior a límites o parámetros establecidos en la lógica del mercado, por lo que reclamaron a las autoridades públicas su intervención, atendiendo a que los criadores de pollos disfrutaban de muchos incentivos de parte del Estado, tales como tasa cero a la importación de servicios y maquinarias, devolución del ITBIS en la compra de insumos, entre otros, además de que se les eliminó la comisión cambiaria.



FOMENTO Y FORTALECIMIENTO DE LAS ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES

ATENDIENDO al mandato de la Ley número 358-05 que establece vínculos institucionales entre PRO CONSUMIDOR y las organizaciones de defensa al consumidor y usuario, el Instituto cuenta con una Unidad de Articulación Social y Fomento de las Organizaciones de Consumidores.

Ante esta disposición legal y en el interés de cumplir con los objetivos de la ley, la institución ha realizado un programa de capacitación de líderes y auspiciado dos congresos en ese sector. El segundo finalizó el pasado 4 de agosto.

Como resultado del I Congreso de Asociaciones de Consumidores, realizado en el país, se hizo un diagnóstico de las organizaciones y con esto se contribuyó a su fortalecimiento institucional, así como también al fomento de otras nuevas entidades de defensa al consumidor.

Talleres de alfabetización digital y de gestión

COMO PARTE del programa de fortalecimiento de las organizaciones de consumidores y con el propósito de reducir la brecha digital, se inició un programa de entrenamiento en tecnología de la información a representantes de las asociaciones que están debidamente registradas en el Instituto.



También se realizó el taller de Gestión de Organizaciones de Consumidores, con el objetivo de fortalecer y desarrollar capacidades profesionales y gerenciales, descubrir su rol en la sociedad moderna y las estrategias para la incidencia en la agenda pública además de cómo identificar y evaluar las fortalezas y debilidades de las diversas formas de estructuras organizacionales.

Reuniones con líderes comunitarios y de organizaciones de consumidores

CON EL OBJETIVO de fortalecer el movimiento de consumidores y las organizaciones comunitarias que inciden en cada localidad, se llevaron a cabo tres reuniones con líderes de San Francisco de Macorís, Santiago de los Caballeros, Los Alcarrizos y Barahona. Estuvo acompañado del responsable de coordinar las asociaciones de consumidores del Departamento de Educación del Instituto, Dario Kelly, y de su encargada, Alba De Moya. En los encuentros, el experto chileno José Vargas Niello habló del "Rol de la organización de consumidores en la defensa y protección de su derechos".

En San Francisco de Macorís, Vargas Niello partió de un diagnóstico de las necesidades locales en la que los participantes le expresaron su preocupación sobre los niveles de contaminación del agua potable y de las enfermedades que está afectando a los lugareños. También, del arrojo de desperdicios de los mataderos y granjas en los ríos.

Vargas Niello habló también sobre el papel de los consumidores y la necesidad de forjar líderes responsables, comprometidos, honestos, dispuestos y capaces de encarar los retos de la comunidad.

En su exposición señaló que el Estado no lo puede todo, que debe haber un compromiso a ser asumido por la sociedad civil.

Señaló que esta debe ser capaz de identificar las necesidades de la población y demandar de las autoridades, el cumplimiento de las funciones para las cuales están designadas.

Los participantes acordaron elaborar una carta-documento que recogería todo el problema planteado durante el encuentro. Esta comunicación deberá ser refrendada por el grupo y depositada ante las instancias del Gobierno, de los ayuntamientos y ante los medios de comunicación, a fin de llamar su atención hacia los requerimientos planteados.

En Santiago de los Caballeros, la reunión celebrada en las oficinas de PRO CONSUMIDOR contó con la participación de 20 personas de diferentes organizaciones, en la que cada uno expuso sobre el agua potable, la contaminación de aguas subterráneas, el precio del pollo y la calidad del salami.

Una vez escuchados los pareceres de los participantes, Vargas Niello, consultor invitado por PRO CONSUMIDOR, habló ampliamente de qué debe hacer una organización para lograr consolidarse y tener incidencia ante las autoridades, y les instó a asumir como grupo el compromiso en defensa de los consumidores, propuesta que fuera refrendada por los presentes, quienes decidieron elaborar un documento público contentivo de sus consideraciones en relación con las necesidades planteadas. Este documento, al igual que el grupo de San Francisco, será difundido y entregado a las autoridades.

Se abordó la posibilidad de formar un bloque regional de organizaciones de consumidores, a lo que el Niello sugirió que la forma más recomendable de aglutinar las organizaciones es trabajar temas comunes de manera conjunta, estableciendo un plan de trabajo y evaluando los resultados. De esta manera se consolida la cooperación y se podría entonces evaluar la posibilidad de formalizar esta alianza.

En la comunidad de Los Alcarrizos, Vargas Niello fue invitado por la COCDELA a un encuentro con líderes y representantes de la comunidad. Un total de 38 personas asistieron al evento en el que se discutió sobre aspectos del liderazgo en las organizaciones, los problemas de legitimidad de los líderes y la incidencia de estas entidades en la comunidad y en los diferentes estamentos.

Los asistentes se refirieron a los problemas actuales que enfrenta PRO CONSUMIDOR con relación al gas, el salami y al precio del pollo. Vargas Niello les orientó sobre la forma de incidir en los diferentes órganos del Estado e incluso planteó que cuando no se obtiene respuesta de estas, se puede acudir a organismos internacionales, tales

como la Organización Mundial del Comercio (OMC) y ante la Corte Interamericana de los Derechos Humanos.

En Barahona, este encuentro, al igual que las comunidades anteriores, se celebró en las Oficinas de PRO CONSUMIDOR, con la asistencia de 6 personas representantes de medios de comunicación, ONG, y grupos de mujeres de diferentes comunidades. Estas señalaron, en presencia de Vargas Niello, la deficiencia de los servicios públicos, de la fabricación de embutidos, la venta de los combustibles y las mediciones.

Vargas Niello les motivó para que cada uno desarrolle su propio potencial, que sean capaces de asumir como organización su propia agenda y que una vez identificado los problemas hacer todas las gestiones ante las instancias competentes para lograr que sus requerimientos sean atendidos.

Se arribó a un acuerdo de presentar un documento a la sociedad, y a las autoridades sobre sus necesidades, sus reclamos y la posición que como organización asumen en defensa de los consumidores, en el que también piden al nuevo Gobierno el respeto a la institucionalidad.





II Congreso de Organizaciones de Consumidores: Hacia el Empoderamiento del Consumidor

DURANTE los días 3 y 4 de agosto de 2012, se celebró en el hotel Hamaca del municipio de Boca Chica, el II Congreso Dominicano de Organizaciones de Consumidores, bajo el lema: "Hacia el empoderamiento del consumidor".

A este cónclave asistieron 30 representantes de 26 organizaciones de consumidores, procedentes de la provincia Santo Domingo y el Distrito Nacional, San Francisco de Macorís, Moca, San Cristóbal, Mao, Santiago, La Vega, Samaná y Villa Altagracia.

El evento, que contó con la presencia de la directora ejecutiva de la institución, quien dio el discurso de apertura, enfatizando el compromiso de las organizaciones ante los retos del mercado, y la necesidad de que los consumidores obtengan servicios y productos de calidad, contó, además, con la participación de los conferencistas internacionales: José Vargas Niello, experto en organizaciones de Consumidores, quien dictó una conferencia magistral sobre "El rol de las organizaciones de consumidores en la sociedad", y una presentación sobre "La incidencia: abogacía / lobby, los contactos y la agenda".



Ricardo Maguiña, miembro del grupo asesor de expertos del Programa COMPAL, UNCTAD, también invitado internacional, que expuso el tema: "Competencia y protección del consumidor".

Representantes de organizaciones de consumidores de la República Dominicana abordaron el tema: "Avances y lecciones aprendidas", presentado por los panelistas Iván Cullera, de ADOPROTEC; Salvador Polanco, exconcejal de PRO CONSUMIDOR y representante de ADEPROCO; César Saviñón de ASOCOUPSA; y Joaquín Luciano, actual concejal de PRO CONSUMIDOR y presidente de FUNDECOM. En este panel fungió como moderador, Darío Kelly, encargado de registro en PRO CONSUMIDOR.

En el evento se abordó además, el tema de las TIC's, como herramienta en la defensa de los derechos de los Consumidores, la experiencia latinoamericana y experiencia de PRO CONSUMIDOR, expuesto por Alfonsina Cuesta, directora ejecutiva de FUNDECOM, y Plinio Polanco, encargado de Servicio al Usuario de PRO CONSUMIDOR.

Como resultado de este congreso se pueden destacar dos importantes elementos:

1. Su carácter internacional, y
2. La declaración de Boca Chica, la cual contempla "Encargar al Equipo de Coordinación Estratégica (ECO E)", el seguimiento a las resoluciones emitidas durante el congreso.





Campañas realizadas desde el Departamento de Educación al Consumidor

DESDE LA Dirección Ejecutiva de PRO CONSUMIDOR y sus departamentos, en especial el de Educación y Orientación al Consumidor, se capacita al personal de la institución y se realizan campañas de sensibilización y orientación en el interior del Instituto y hacia la población.

Durante la presente gestión (período de agosto 2011 – agosto 2012), PRO CONSUMIDOR, además de sus programas de educación continua, ha realizado las siguientes campañas educativas:

1. Protege tu dinero (diciembre 2011)

Objetivo: *Hacer conscientes a los consumidores y usuarios sobre la necesidad de cuidar y proteger las finanzas personales y familiares, durante el periodo navideño, a través de un uso racional del dinero.*



2. Nuestro dinero, nuestros derechos (Marzo 2012)

Objetivo: *Contribuir al posicionamiento del día 15 de marzo (Día Mundial de los Derechos del Consumidor) como fecha importante para los consumidores. Sensibilizar a la sociedad sobre la defensa de sus derechos financieros.*







INSPECCIÓN Y VIGILANCIA

“ALMA Y CORAZÓN DE PRO CONSUMIDOR”



-
- ▲ Inspección y vigilancia del mercado
 - ▲ Puesta en circulación del "Manual de buenas prácticas comerciales"



INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DEL MERCADO

Programas de inspección y vigilancia

LA LEY NÚMERO 358-05 de protección al consumidor establece la vigilancia de las buenas prácticas comerciales en el mercado para garantizar la seguridad y la salud, y proteger los intereses económicos de los consumidores, por lo que, en cumplimiento de este mandato el Departamento de Inspección y Vigilancia de PRO CONSUMIDOR desarrolla los siguientes programas:

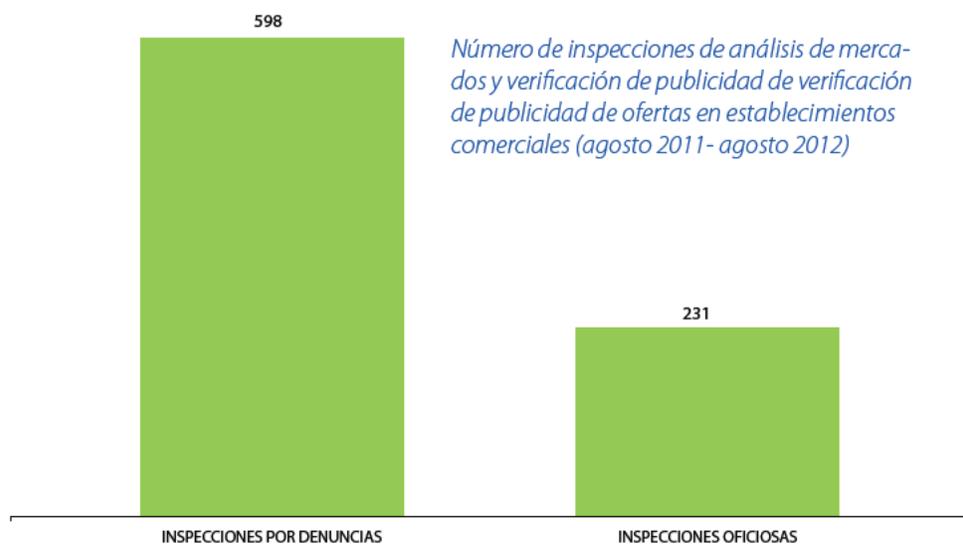
1. Inspección de productos y control de calidad en supermercados, colmados y restaurantes, así como en otros locales de preparación y venta de productos procesados.
2. Verificación de publicidad de ofertas de bienes y servicios en establecimientos comerciales.
3. Fomento de buenas prácticas comerciales.
4. Programa de verificación de denuncias y de operativos de inspección oficiosos.
5. Encuestas y monitoreo semanal de precios de productos de la canasta básica familiar, de materiales de construcción y materiales básicos comercializados en las ferreterías, así como monitoreo de precios de medicamentos.
6. Análisis de variación de precios de los productos de la canasta básica familiar, en los diferentes segmentos de la cadena de comercialización de alimentos.





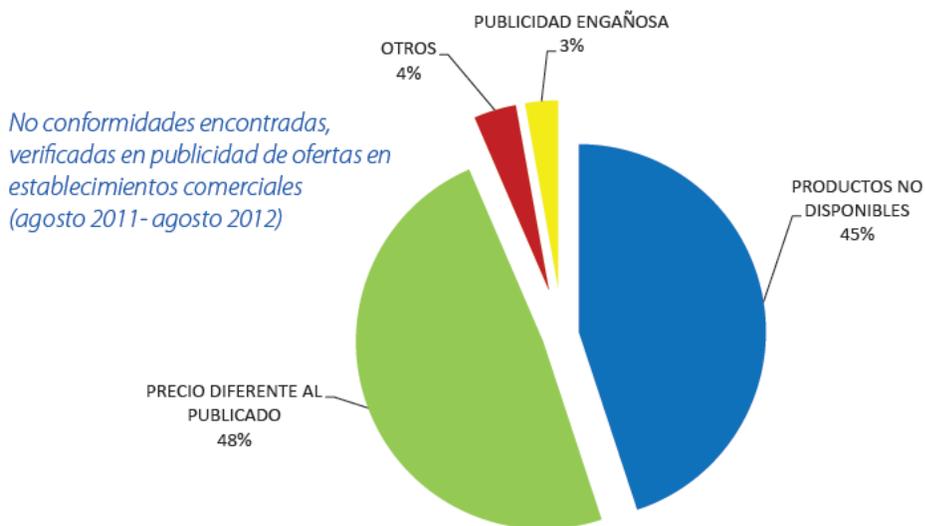
Seguimiento a la publicidad para prevenir posible engaño

TOMANDO en consideración la importancia que tiene la publicidad de ofertas en la decisión de compra de los consumidores y usuarios, y procurando evitar que los proveedores de bienes y servicios utilicen publicidad engañosa como forma de estafar a la población, PRO CONSUMIDOR desde agosto de 2011-agosto de 2012, realizó un total de 803 visitas a establecimientos comerciales, de los cuales 572 corresponden a denuncias hechas por los consumidores y 231 fueron realizadas de manera oficiosa.



Fuente: Estadísticas del Departamento de Inspección y Vigilancia.

A través de estas inspecciones han sido detectadas un total de 247 no conformidades, en mayor proporción, 48 % pertinentes a precios diferentes a los publicados por proveedores en prensa escrita y 45% a productos no disponibles.

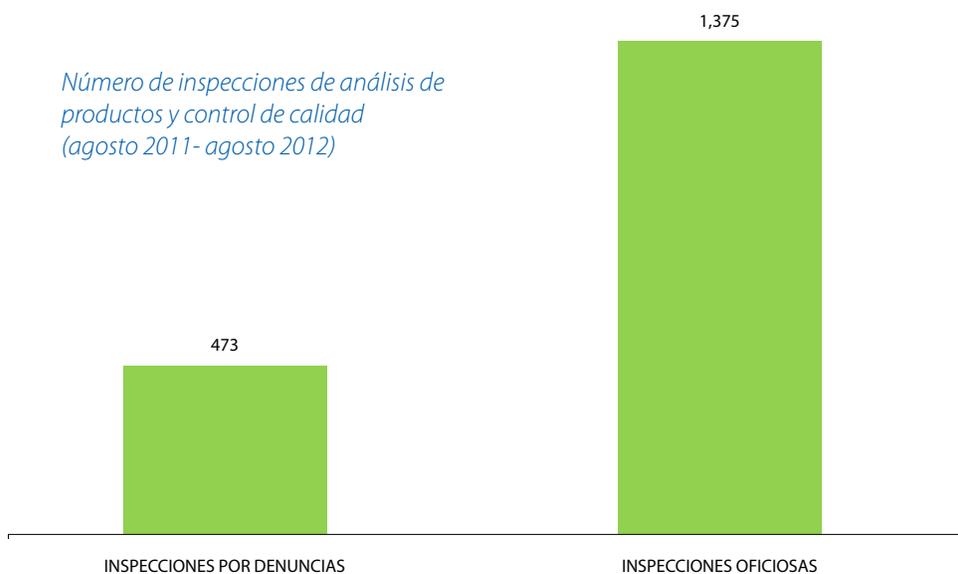


Fuente: Estadísticas del Departamento de Inspección y Vigilancia.

De igual modo, y con el fiel objetivo de garantizar la calidad de los productos ofertados en el mercado local, se realizaron 1,858 inspecciones, tanto de manera oficiosa, como por respuesta a denuncias y reclamaciones interpuestas por consumidores y usuarios, así como también auditorías para comprobar la calidad de los productos.

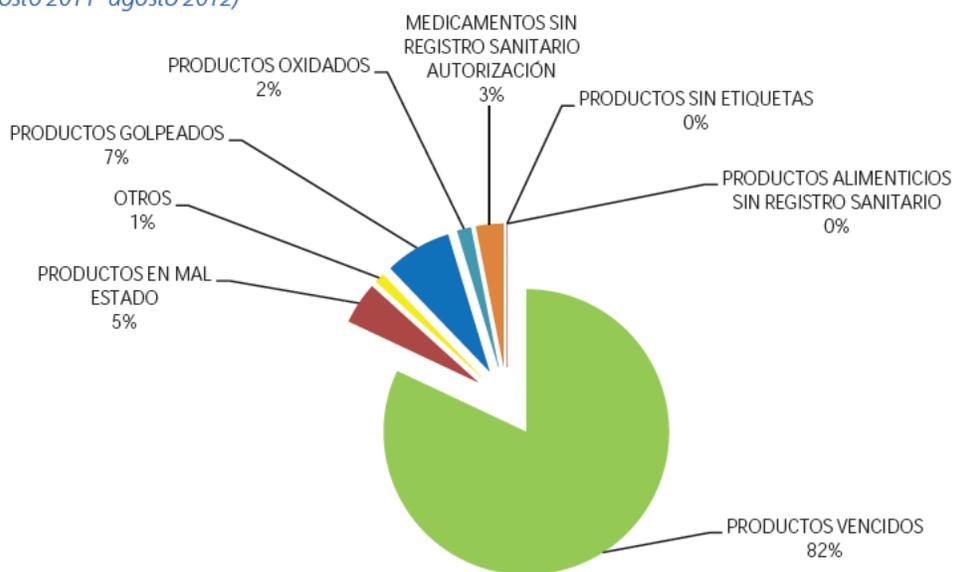
Las anomalías detectadas al momento de realizar las inspecciones corresponden a productos vencidos, en mal estado, oxidados, y electrodomésticos viciados, entre otros.

El mayor porcentaje de no conformidades corresponde a productos vencidos, con un 81%.



Fuente: Estadísticas del Departamento de Inspección y Vigilancia.

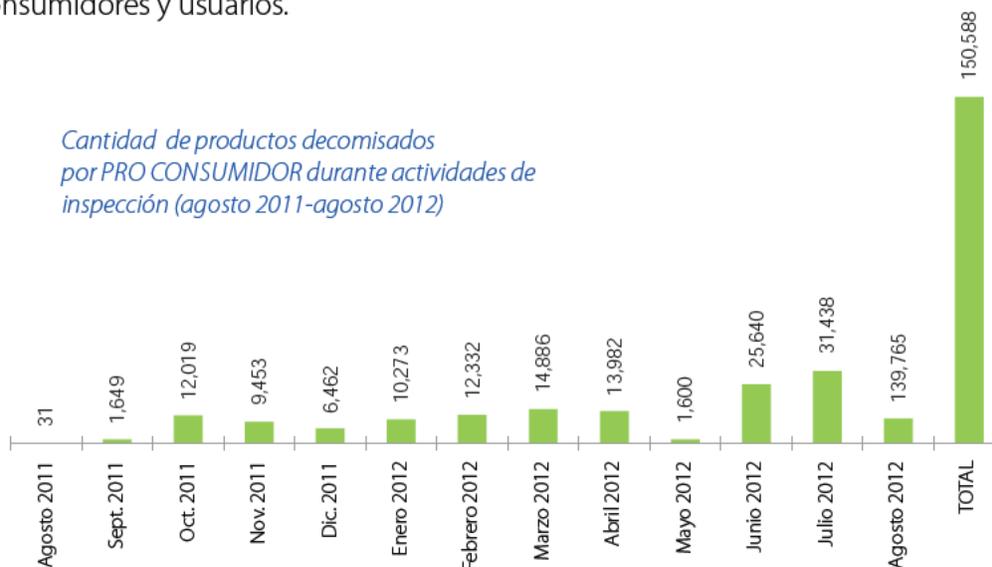
No conformidades detectadas en establecimientos comerciales, inspecciones de análisis de productos y control de calidad (agosto 2011- agosto 2012)



Fuente: Estadísticas del Departamento de Inspección y Vigilancia.

Como resultado de las anomalías detectadas, desde agosto de 2011 al mes de agosto de 2012, la institución ha decomisado un total de 150,588 productos expuestos para la venta en establecimientos comerciales del país, presentando no conformidades que atentaban contra la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores y usuarios.

Cantidad de productos decomisados por PRO CONSUMIDOR durante actividades de inspección (agosto 2011-agosto 2012)



Fuente: Estadísticas del Departamento de Inspección y Vigilancia.

Intervención en los comités técnicos de la DIGENOR

EL PERSONAL TÉCNICO del Departamento de Inspección y Vigilancia, la subdirecciones Técnica y de Cooperación Internacional y Calidad, junto al Departamento de Educación al Consumidor, ha participado activamente en diferentes comités de Revisión y Elaboración de Normas y Sistemas de Calidad, coordinados y dirigidos por la Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (DIGENOR) y el Consejo Nacional de CÓDEX Alimentarius (CONCA) y la Comisión Nacional de Normas (COMINNOR), con la finalidad de que se consideren los criterios relativos a la calidad, inocuidad y seguridad en los bienes y servicios que le son suministrados a la ciudadanía. Con estas participaciones se está trabajando en la defensa de los derechos de los consumidores, para que puedan recibir bienes o productos conformes a las especificaciones de calidad, seguridad e inocuidad establecidas.

Formación sobre sistema de vigilancia y seguridad de productos

CON LA FINALIDAD de acceder a información respecto a riesgos y evaluar acciones tendentes a lograr la protección de la salud de los ciudadanos en materia alimentaria, PRO CONSUMIDOR realizó durante los días del 23 al 27 de enero de 2012 el primer curso de "Sistema de Vigilancia y Seguridad de Productos", impartido por el doctor Josep Tous Andreu, experto en gestión de vigilancia y seguridad de productos de consumo y profesor de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona, España.

Esta capacitación fue dirigida a organismos de control, sector empresarial, proveedores, gremios profesionales, académicos, organismos de la sociedad civil, sectores salud, alimentación y también público en general con interés en el tema.

Este curso tuvo como objetivo principal, facilitar la creación de las bases teórico-prácticas, a fin de desarrollar mecanismos para el establecimiento de una estructura interinstitucional en el país que interactúe con la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS), coordinada por el Departamento de Desarrollo Social y Empleo de la Organización de los Estados Americanos (OEA), en alianza con la Organización Panamericana de la Salud (OPS).



Puesta en circulación del “Manual de buenas prácticas comerciales”

PARA GARANTIZAR el ejercicio transparente en las relaciones entre consumidores y proveedores, durante la gestión que preside la licenciada Altagracia Paulino, PRO CONSUMIDOR puso en circulación el “Manual de buenas prácticas comerciales”, primera guía oficial de la República Dominicana en materia de buenas prácticas comerciales (BPC).

El manual consta de 92 páginas divididas en dos secciones, con seis capítulos, en los cuales se establecen nuevas formas de competir en los mercados para que se beneficien tanto los consumidores como los proveedores.

En el acto de puesta de circulación del manual, la directora ejecutiva del Instituto recordó que la protección de los derechos del consumidor debe ser, en principio, de carácter preventivo.

Es por ello que se ha elaborado este manual, que tiene por finalidad dar a conocer las maneras más adecuadas para la comercialización efectiva de bienes y servicios en la República Dominicana, dando cumplimiento a las regulaciones establecidas en la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor y Usuario, número 358-05.

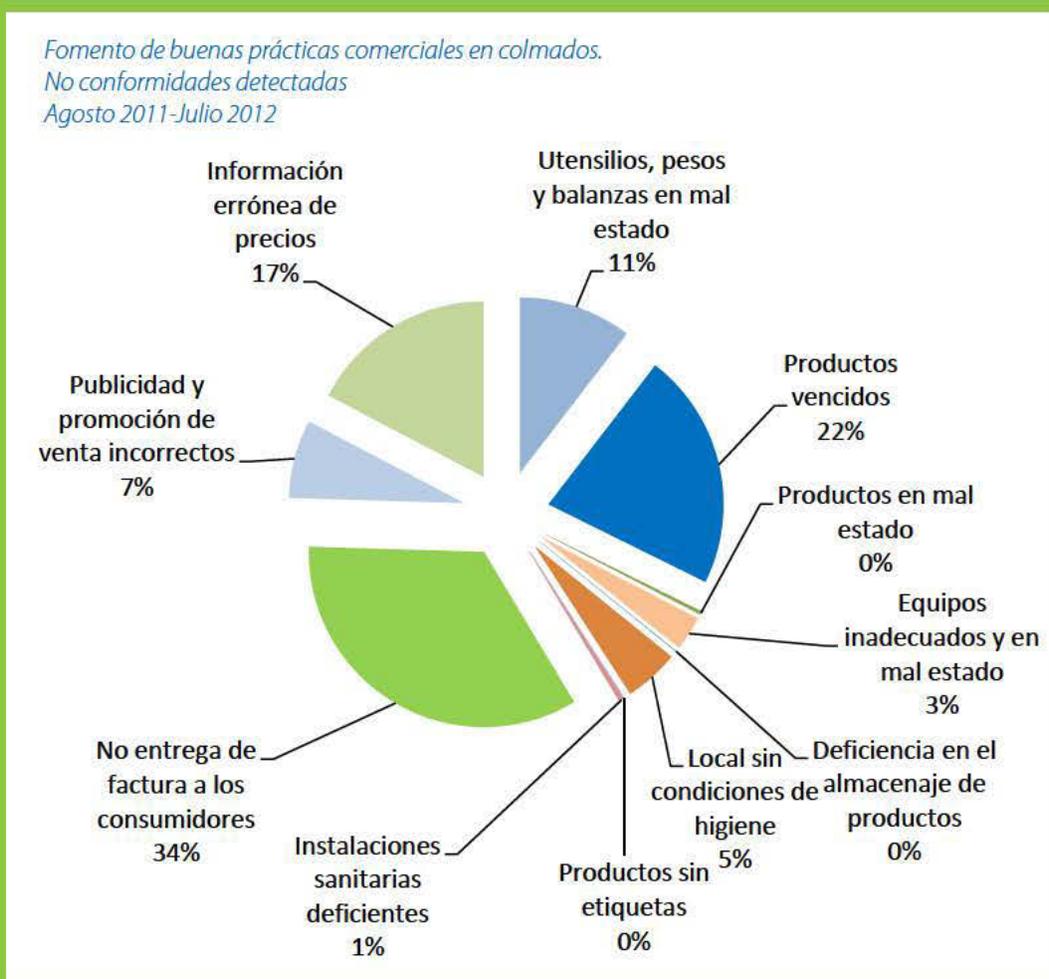
Con este instrumento la directora ejecutiva pretende contribuir a que se provea de más calidad al servicio otorgado a los usuarios, más profesionalidad, mejor gestión para una buena imagen de la institución que ofrece el servicio; mayor competitividad, lo que se convertirá en garantía de calidad para el cliente, propiciando credibilidad y confianza.

De igual modo, PRO CONSUMIDOR inició la elaboración de otro importante documento actualmente disponible como borrador el “Reglamento para la verificación de la publicidad”, que servirá también de herramienta para la protección efectiva de los intereses económicos de los consumidores y usuarios.

La sección de Fomento de Buenas Prácticas Comerciales del Departamento de Inspección y Vigilancia realizó un total de 2,150 visitas a colmados durante el período agosto 2011-agosto 2012, a fin de difundir y verificar el cumplimiento de las buenas prácticas comerciales.

Mediante estas acciones se ha obtenido una mejora sustancial en las condiciones higiénico-sanitarias en el expendio de alimentos, principalmente en comercios del Distrito Nacional y la provincia de Santo Domingo.

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



Fuente: Estadísticas del Departamento de Educación y Orientación al Consumidor.



PROCEDIMIENTOS:

QUEJAS Y RECLAMACIONES,
CONCILIACIÓN Y MEDIACIÓN, REGISTROS



-
- ▲ Quejas y reclamaciones: atención a denuncias del consumidor
 - ▲ Conciliación y solución de conflictos
 - ▲ Casos conocidos en los tribunales
 - ▲ Sobre registros de contratos, asociaciones, concursos...

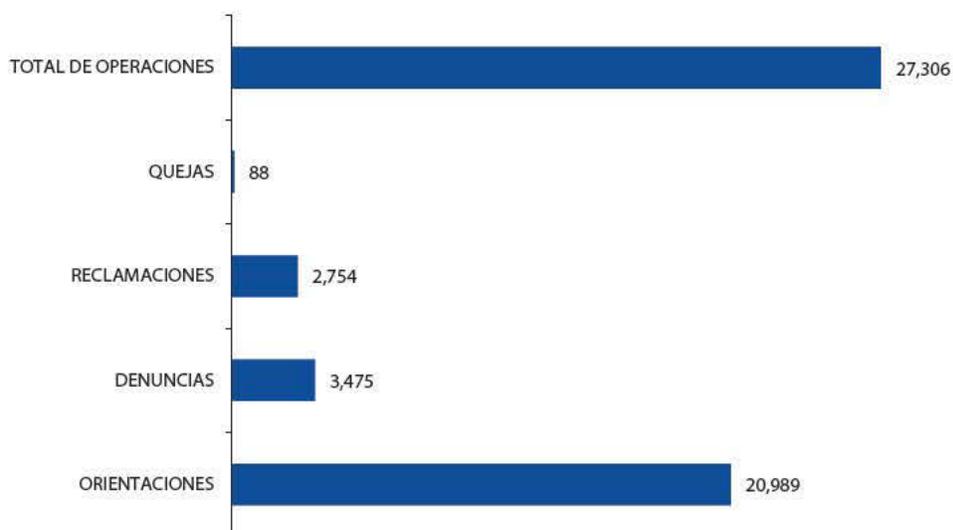


QUEJAS Y RECLAMACIONES: ATENCIÓN A DENUNCIAS DEL CONSUMIDOR

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

PRO CONSUMIDOR, en su labor de defender los derechos de los consumidores y/o usuarios, ha realizado, durante el período agosto de 2011 a julio de 2012, un total de 25,671 operaciones, clasificadas en los siguientes tipos: 20,989 orientaciones a consumidores y usuarios que representan el 77 por ciento de las operaciones registradas durante este período; se procesaron 3,475 denuncias recibidas, que representan una proporción del 13 por ciento del total de las actividades, además se recibió un total de 2,754 reclamaciones y 88 quejas, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

*Total operaciones departamento de Quejas y Reclamaciones
(agosto 2011-julio 2012)*



Fuente: Estadísticas del Departamento de Quejas y Reclamaciones.





CONCILIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

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 resuelven 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, destacando el carácter gratuito de los mismos, a favor de los consumidores.

*Casos conciliados entre consumidores y proveedores
(agosto 2011-agosto 2012)*



Fuente: Estadísticas del Organismo de Conciliación y Mediación.



Gracias a las conciliaciones realizadas en beneficio de la población dominicana, se ha logrado retornar a los consumidores un total de RD\$32,610,848.96 durante los últimos siete meses del año 2012.

RETORNO ECONÓMICO AL CONSUMIDOR (ENERO-AGOSTO 2012)	
Enero	RD\$ 4,744,840.05
Febrero	RD\$ 3,404,966.56
Marzo	RD\$ 6,751,135.01
Abril	RD\$ 2,511,037.62
Mayo	RD\$ 1,373,268.04
Junio	RD\$ 4,395,678.03
Julio	RD\$ 6,494,753.28
Agosto	RD\$ 2,935,170.37
TOTAL	RD\$ 32,610,848.96



Intervención del ministerio público ante infracciones a la Ley número 358-05

A TRAVÉS del acuerdo interinstitucional firmado en el año 2009 con la Procuraduría General de la República, la institución cuenta con un Ministerio Público coordinador nacional, que conjuntamente con la dirección Ejecutiva de PRO CONSUMIDOR y la Procuraduría

General de la República, persigue delitos que afectan 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 número 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 necesita su participación. Además, 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.

Durante el período comprendido de agosto de 2011 a julio de 2012, el Ministerio Público ha participado conjuntamente con las demás áreas de la institución en operativos a nivel nacional, en inspecciones tanto oficiosas como por denuncias, entre otras acciones.

Este Ministerio recibió por parte de PRO CONSUMIDOR un total de 126 reclamaciones durante el citado período. Asimismo, ha realizado nueve sometimientos penales en el interior del país con relación además, a distorsiones detectadas en los equipos dispensadores del GLP y en las balanzas utilizadas para la verificación del llenado correcto de los cilindros, durante el expendio del combustible. Se han respondido cinco solicitudes de auxilio de la fuerza pública a nivel nacional, con relación a casos de inspección y/o cierre de plantas de agua y retiro de productos del mercado.

DESGLOSE EL ESTATUS DE LAS RECLAMACIONES APODERADAS AL MINISTERIO PÚBLICO	
Indicador	Total de expedientes
Actoría civil	15
Orden de arresto	17
Acusación	17
En conciliación	7
Archivo por improcedencia	5
Archivo por acuerdo	27
Conciliado	11
Apoderado	5
Archivo por falta de prueba	3
Archivo por impedimento legal	1
Declinado	4
Archivo por no imputado	1
Archivo a solicitud	3
Solicitud a otro organismo	4
Devuelto	5
Ejecución acta de acuerdo	1
Total reclamaciones sometidas	126

Como consecuencia de la cantidad alarmante de denuncias recibidas por la venta de baterías usadas como nuevas, al establecimiento comercial La Casa de las Baterías, la fiscal adjunta adscrita a PRO CONSUMIDOR del ministerio público dictó orden de conducencia a la propietaria del local por actuar en perjuicio de los consumidores.

La juez de la Oficina de Atención Permanente del Distrito Nacional dictó la medida de coerción, consistente en tres meses de prisión preventiva contra la imputada Marta Pérez, en respuesta al pedimento del ministerio público.



CASOS CONOCIDOS EN LOS TRIBUNALES

AGOSTO 2011- AGOSTO 2012

MES AGOSTO 2011

Recurso Contencioso Administrativo, en lo adelante (RCA) interpuesto por ante el Tribunal Superior Administrativo, en lo adelante (TSA), por la razón social CONSTRUCTORA ONIX, y solicitud de Recurso de Amparo, obteniendo ganancia de causa, PRO CONSUMIDOR, y llegando a un acuerdo a favor de la consumidora.

MES SEPTIEMBRE 2011

Demanda en Referimiento a solicitud de la ASOCIACIÓN DOMINICANA DE PRODUCTORES DE CEMENTO PORTLAND, INC. (ADOCEM), por ante el Juez Presidente de la Cámara Civil y Comercial del Juzgado de Primera Instancia del Distrito Judicial de Santo Domingo. PRO CONSUMIDOR, mediante instancia depositada, presentó sus conclusiones tendente a acoger lo establecido en el Reglamento Técnico Dominicano 178 sobre Cementos Hidráulicos, Cementos Portland Especificaciones y Clasificaciones (RDT-178).

MES OCTUBRE 2011

Recurso Contencioso Administrativo por ante el Tribunal Superior Administrativo interpuesto por Empleados Desvinculados por PRO CONSUMIDOR en el año 2009, conociendo el primer escrito de defensa de PRO CONSUMIDOR en octubre de 2011, pendiente de fallo.

Recurso Contencioso Administrativo por ante el Tribunal Superior Administrativo interpuesto por COORPORACIÓN DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE SANTO DOMINGO (CAASD), pendiente de fallo.

MES DICIEMBRE 2011

Recurso Contencioso Administrativo por ante el TSA, interpuesto por la razón social Envasadora Credigás. Pendiente de fallo. Además solicitud de medida cautelar tendente a la suspensión de la Resolución número 325.2011, fallando a favor de PRO CONSUMIDOR.

RCA ante TSA, interpuesto por Envasadora Supligás, pendiente de fallo, Solicitud medida cautelar, fallado a favor de PRO CONSUMIDOR.

RCA, por ante TSA, Ferretería Tuta, pendiente de fallo. Solicitud medida cautelar, fallada a favor de PRO CONSUMIDOR

MES FEBRERO 2012

RCA, por ante TSA, Envasadora Asogás, pendiente de fallo. Solicitud medida cautelar, fallado a favor de PRO CONSUMIDOR.

RCA, por ante TSA, Envasadora Galán, pendiente de fallo. Solicitud de medida cautelar, fallado a favor de PRO CONSUMIDOR.

MES MARZO 2012

RCA, por ante TSA, Envasadora One Gas, pendiente de fallo. Solicitud de medida cautelar, pendiente fallo.

RCA, por ante TSA, Envasadora Propagás, cinco recursos, pendientes de fallo. Cinco Solicitud de medida cautelar, conociéndose dichas medidas por ante la presidencia del TSA

RCA, por ante TSA, Envasadora Rojo Gas, pendiente de fallo. Solicitud de medida cautelar, fallado a favor de PRO CONSUMIDOR.

RCA, por ante TSA, Envasadora Gas Antillano, pendiente de fallo. Solicitud de medida cautelar, pendiente de fallo.

RCA, por ante TSA. Autozama, pendiente de fallo. Recurso de amparo, fallado a favor de Autozama.

RCA, por ante TSA, Banco Múltiple León, pendiente de fallo.

RCA, por ante TSA, Coloniale, pendiente de fallo.

RCA, por ante TSA Confisa, pendiente de fallo.

Tres demandas de referimiento, tendentes al levantamiento de los embargos retentivos u oposición trabados por PRO CONSUMIDOR, en virtud de las resoluciones que impusieron multas administrativas por violación a la Ley número 358-05, por ante la presidencia de la Cámara Civil y Comercial del Juzgado de Primera Instancia del Distrito Nacional; en dos de ellas se concluyó basado en acuerdos entre las partes y la otra está pendiente de fallo.

Seis demandas en validez de los respectivos embargos retentivos u oposición trabados en contra de las envasadoras de gas que violaron la Ley número 358-05; cinco en la presidencia de la Cámara Civil y Comercial del Juzgado de Primera Instancia del municipio Santo Domingo Norte, provincia Santo Domingo; y uno en la Cámara Civil y Comercial del Juzgado de Primera Instancia del municipio Santo Domingo Oeste, provincia Santo Domingo, todas están pendientes del conocimiento de las referidas demandas.



SOBRE REGISTROS DE CONTRATOS, ASOCIACIONES, CONCURSOS...

Registro de asociaciones de consumidores

LAS ASOCIACIONES de consumidores se rigen, para su constitución e incorporación, mediante la Ley número 122-05 y su Reglamento de Aplicación. Además, deben obtener un reconocimiento y registro obligatorio en el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR), según lo estipula la Ley número 358-05 en sus artículos del 93 al 97.

PROCONSUMIDOR está orientado a promover y apoyar el desarrollo de organizaciones genuinas de consumidores, por lo que cuenta con un "Reglamento para el Registro de asociaciones de consumidores", que provee el mecanismo institucional para que dichas organizaciones puedan ser registradas en la institución.

PRO CONSUMIDOR ha formalizado el registro de las siguientes asociaciones de consumidores:

1. Instituto de Consumidores del Caribe (ICC).
2. Fundación por los Derechos del Consumidor (FUNDECOM).
3. Asociación Dominicana de Protección al Consumidor (ADOPROTEC).
4. Asociación Nacional de Consumidores (ANACO).
5. Fundación Jurídica en Defensa del Consumidor (FUNJUDECO).
6. Asociación por los Derechos de los Consumidores y Usuarios Santo Domingo Este (ADECUSADE).
7. Fundación del Consumidor Dominicano (FUNDACONDO).
8. Asociación de Consumidores del Distrito Nacional (ASOCODINA).
9. Asociación por los Derechos de los Consumidores y Usuarios de Los Alcarrizos (ADECUA).
10. Coordinadora de Organizaciones Comunitarias para el Desarrollo de Los Alcarrizos (COCDELA).

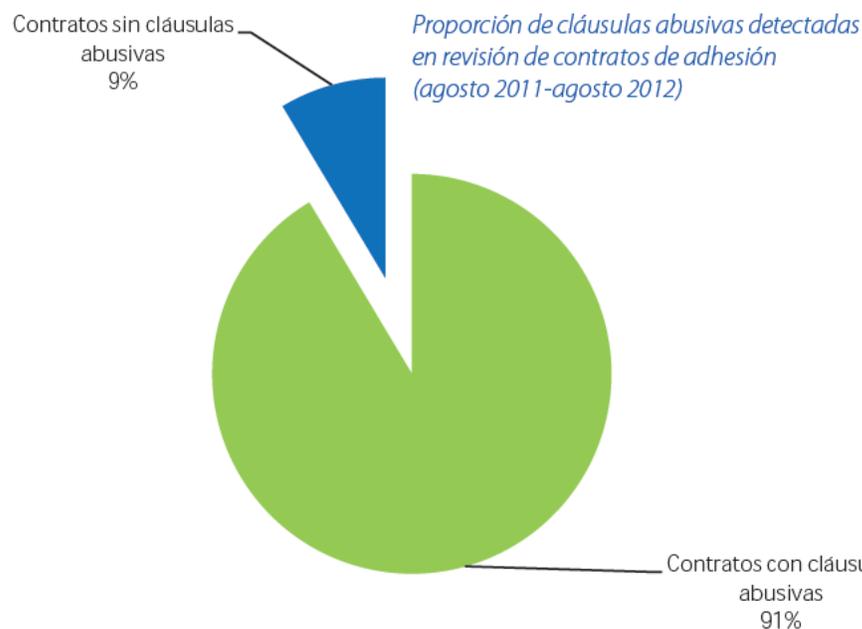
11. Asociación por los Derechos de los Consumidores y Usuarios de Villa Mella (ADECUVILLAM).
12. Asociación de Consumidores y Usuarios del Municipio Santo Domingo Norte (ASOCONSUSADOM).
13. Red Nacional de Consumidores (RENADECOM).
14. Frente Nacional de Defensa al Consumidor (FRENADECO).
15. Asociación Dominicana para la Educación y Protección al Consumidor (ADEPROCO).
16. Consejo Dominicano de Organizaciones de Consumidores (CODOCONA).
17. Asociación Dominicana de Consumidores (ADC).
18. Asociación de Comités de Amas de Casa del Distrito Nacional (ACACDISNA).

A la fecha, otras 13 asociaciones de consumidores se encuentran en proceso de registro ante PRO CONSUMIDOR.

Registro de contratos de adhesión

LA LEY GENERAL de Protección al Consumidor o Usuario, número 358-05, en su artículo número 81, párrafo II, establece un régimen de defensa en aquellos contratos que generen obligaciones contrarias a los derechos de los consumidores o usuarios. Precisamente, a la entrada en vigencia de esta ley, se estableció un plazo de nueve meses a los fines de crear un sistema de registro que consiste en revisar y validar los citados contratos, incluidos los de materia financiera.

Para llevar a cabo el proceso de registro, se tomaron en cuenta, además, los artículos del número 42 al 46 del Reglamento de Aplicación de la precitada ley, dado en virtud del Decreto número 236-08, de fecha 30 de mayo de 2008; y, por otra parte, la Resolución número 001/2009 de fecha 4 de febrero del año 2009, emitida por el Consejo Directivo de PRO CONSUMIDOR, dando como resultado la exclusión de cláusulas abusivas en los contratos de venta de productos y prestación de servicios, principalmente en cuanto al cumplimiento de las garantías. No obstante, la



Constitución dominicana del año 2010, tipifica los derechos de los consumidores o usuarios como derechos fundamentales.

En ese orden, durante los últimos doce meses PRO CONSUMIDOR ha revisado un total de 169 contratos de adhesión, en los que se ha podido comprobar que 92% de estos contenía cláusulas abusivas que atentaban contra los intereses de los consumidores.

La difusión de la necesidad de registrar los contratos de adhesión en la institución ha propiciado que empresas e instituciones de servicios, se interesen por la revisión y registro de estos formularios y acuerdos en PRO CONSUMIDOR.

Registros de contratos de pólizas de incendio y líneas aliadas, libres de cláusulas abusivas

La Cámara Dominicana de Aseguradores y Reaseguradores, Inc. (CADOAR), de la República Dominicana, institución que agrupa más del 95% de las compañías aseguradoras, y PRO CONSUMIDOR establecieron, en marzo de 2012, un modelo de pólizas de "incendio y líneas aliadas" para todas las compañías que ofertan este servicio, lo que representa una importante conquista para los usuarios, que, a partir de este registro formal, están libres de cláusulas abusivas.

En ese sentido, también se estableció, como protocolo, continuar analizando las demás pólizas especializadas en mesas de trabajos multidisciplinarias con PRO CONSUMIDOR, CADOAR y representantes de la Superintendencia de Seguros. Se está estudiando la póliza de vehículos de motor y póliza de vehículos de motor a "todo riesgo", que es el tipo de contrato más utilizado por los consumidores y usuarios de seguros.

Registro de rifas, concursos y sorteos

CON LA RESOLUCIÓN número 009-2011, emitida por el Consejo Directivo de PRO CONSUMIDOR, aprobada en septiembre del año pasado y que entrará en vigencia mediante su publicación en un periódico de circulación nacional, se persigue regular todos los concursos, rifas y sorteos que se realicen en el territorio de la República Dominicana con el propósito de obtener beneficio comercial.

Mediante la puesta en vigencia de esta resolución, toda persona física o moral que anuncie, efectúe, celebre, organice o de otro modo encomiende la celebración de concursos, rifas y sorteos para promover compañías, instituciones, bienes, servicios o cualquier otro propósito para beneficio comercial deberá registrar ante PRO CONSUMIDOR las prácticas comerciales denominadas “concursos, rifas y sorteos de bienes y servicios” que se realicen en el territorio nacional.

Cabe destacar que aunque la Resolución número 009-2011 que regula este tipo de registro, aún no ha entrado en vigencia, de manera voluntaria algunas empresas ya han iniciado el proceso de registro ante PRO CONSUMIDOR.

La tabla a continuación presenta estadísticas sobre el proceso de registro de rifas, concursos y sorteos durante el año 2012.

REGISTRO DE RIFAS, CONCURSOS Y SORTEOS (AÑO 2012)	
Concursos recibidos	18
Concursos revisados	17
Concursos con cláusulas abusivas	17
Notificación a proveedores	14
Respuesta de proveedores	11
Resoluciones elaboradas	10





ACCIONES Y EJECUTORIAS

LA SOCIEDAD RESPALDA

LA LABOR DE PRO CONSUMIDOR



-
- ▲ Casos controversiales
 - ▲ Gas licuado de petróleo (GLP)
 - ▲ Sobre el precio del pollo
 - ▲ Caso salami



CASOS CONTROVERSIALES

DURANTE los primeros siete meses del año de 2012, PRO CONSUMIDOR se ha visto envuelto en diferentes temas que han repercutido en la sociedad consumidora, motivando a la población a respaldar y aprobar la labor realizada por la institución:

El gas licuado de petróleo (GLP), con relación a las multas administrativas impuestas a las envasadoras por incumplimiento de la Ley número 358-05, en el expendio de GLP.

El estudio realizado a los salamis que se comercializan en la país, así como el debate con los productores avícolas sobre a qué precio debe llegar la carne de pollo al consumidor final, entre otros, son una muestra de los grandes desafíos a los que se ha enfrentado la institución para defender y proteger a los consumidores.

Gas licuado de petróleo (GLP)

COMO consecuencia de las denuncias recibidas en la institución por consumidores que se sienten burlados por el expendio irregular del gas licuado de petróleo (GLP), PRO CONSUMIDOR, acompañado del personal técnico del departamento de Metrología de DIGENOR, procedió a realizar experticios y verificación metrológica en las plantas denunciadas, logrando detectar que efectivamente aún persiste el fraude en contra de los consumidores.



De sanciones y sentencias del Tribunal Superior Administrativo

El tema del suministro o expendio del gas licuado de petróleo (GLP) al consumidor final en República Dominicana, amén de los aspectos técnicos

y situaciones comerciales, ha generado dentro de la comunidad jurídica un gran debate en torno a si la Dirección Ejecutiva del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR) posee o no la potestad sancionadora.

En primer término, hay que empezar por el deber o la responsabilidad de garantizar la fidelidad de pesos y medidas en la comercialización de productos que se ofertan y comercializan en el mercado, que estén sujetos al sistema métrico decimal o conocido por sus siglas MKS. De estas acciones, la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario encarga a PRO CONSUMIDOR, conjuntamente con la Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (DIGENOR).

De manera que es principio de derecho público y administrativo que la administración o autoridad no puede delegar sus funciones, ni tampoco rehusar cumplirlas, si la Constitución establece en su artículo número 8: "Es función esencial del Estado, la protección efectiva de los derechos de la persona... dentro de un marco de libertad individual y de justicia social, compatibles con el orden público, el bienestar general y los derechos de todos y todas".

Al efecto, con las atribuciones que le concede la ley, PRO CONSUMIDOR realiza operativos en todo el territorio nacional, inspeccionando a diferentes envasadoras de expendio de GLP para verificar, conjuntamente con los técnicos de DIGENOR, si el suministro cumple con los parámetros técnicos para la venta del carburante.





En esa labor, se detectaron numerosas irregularidades que atentan contra los intereses económicos de los consumidores, como la inexactitud en el expendio del GLP, lo que impactaría a más de dos millones de familias dominicanas. Así, luego de comprobada la infracción en materia de pesos y medidas, la Dirección Ejecutiva de PRO CONSUMIDOR multó administrativamente a todas las envasadoras en las cuales se comprobó que se estaba sustrayendo al consumidor una porción de lo pagado.

En fecha 13 del mes de abril de 2012 fue emitida la primera sentencia que trata el tema del GLP, vinculado a la labor de las multas administrativas impuestas por PRO CONSUMIDOR.

Por otro lado, las propuestas de un nuevo reglamento para la comercialización del GLP, discutidas por los actores involucrados, no llenaron las expectativas del Instituto en materia de protección de los intereses económicos de los consumidores ni de los técnicos y asesores de PRO CONSUMIDOR, porque la misma sugiere que el expendio se realice mediante la medición volumétrica y no en función de masa, como se utiliza en la mayoría de los países.

En la actualidad, y debido a la falta de consenso entre las partes involucradas, PRO CONSUMIDOR ha fijado como posición institucional y definitiva el cumplimiento de un reglamento que establece que para los hogares el expendio de GLP se realice pesado.

El monto total por aplicación de multas administrativas por violación a la Ley número 358-05, referente al peso y medida en la venta del gas licuado de petróleo (GLP), suma un total de RD\$10,746,750, durante el período agosto 2011 a julio de 2012.



Hay que respetar las normas establecidas por ley para evitar engaños al consumidor

EL EXPRESIDENTE Leonel Fernández Reyna designó a finales del mes de julio de 2012, una comisión oficial en sus intentos por solucionar el problema del GLP. Decisiones al vapor sobre el caso de irregularidades en la venta de gas validaron un reglamento antes rechazado.

En las dos últimas semanas de su mandato, Fernández realizó esfuerzos extraordinarios para dejar zanjada la litis creada en las distorsiones del suministro de gas licuado de petróleo (GLP).

El exgobernante se reunió con todos los actores vinculados al suministro del bien, entre los que se encontraban los distribuidores, los importadores y los consumidores, mostrando un interés absoluto para que se corrijan las distorsiones que motivan las quejas de los usuarios ante PRO CONSUMIDOR. El exmandatario constató que ciertamente existía una distorsión, por lo que recomendó a una comisión oficial estudiar el caso y proponer una solución que diera luz a los consumidores que se quejan a diario de que el gas no les dura.

Todos los presentes en la reunión coincidieron en admitir que ciertamente había irregularidad, la cual comienza con la mezcla del combustible, ya que la ley y el

reglamento original plantean que el GLP debe venderse pesado, no por volumen, y que la mezcla perfecta de 70% de propano y 30% de butano sea la que prevalezca en el mercado.

En esa reunión quedó claro que en este país la mezcla es 90-10, pero se cobra como si fuera 70-30 que es un gas con mayor poder calorífico y, por lo tanto, más caro.

La comisión oficial designada por el expresidente Fernández elaboró una propuesta que consistió en las siguientes medidas:

1. Las terminales de Importación reportarán semanalmente al Ministerio de Industria y Comercio (MIC) la composición y las cantidades vendidas del gas licuado de petróleo (GLP).
2. La Dirección de Hidrocarburos del MIC, enviará a su vez esta información al Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR) y a la Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (DIGENOR).
3. La Dirección de Hidrocarburos utilizará esta información para establecer los precios al consumidor, conforme a lo indicado en el Capítulo 7 del Reglamento número 307-01 de la Ley. No. 112-00. Los precios publicados serán reportados en libra / kilogramo y galón / litro.
4. La Comisión Técnica elaborará y entregará al MIC una propuesta para la sustitución a mediano plazo de los dispensadores actuales por equipos que permitan la venta del GLP por peso.
5. La DIGENOR entregaría el martes 7 de agosto de 2012, la versión del Reglamento Técnico Metrológico, consensuada por la Comisión Técnica.

¡Ojalá que las nuevas autoridades se aboquen a revisar estas propuestas para que la credibilidad resplandezca en la comercialización de este carburante, se transparente el negocio y se devuelva la confianza a la población!



SOBRE EL PRECIO DEL POLLO

ENVIRTUD de la escasez de pollo en el país y como consecuencia de la especulación surgida en su comercialización, PRO CONSUMIDOR realizó una investigación de los precios, conjuntamente con productores, comerciantes, el Ministerio de Agricultura, el Consejo Nacional Productores Pecuarios (Conaprove), federaciones, asociaciones de comercio, entre otros, con la finalidad de afrontar las denuncias al respecto y determinar las variables que pudiesen estar interviniendo en las alzas de este producto de primera necesidad.

Ante la especulación, la carne de pollo se estaba comercializando a un precio que oscilaba entre RD\$41 y RD\$55 en diferentes barrios de la capital. Esta discrepancia se explica a partir del aumento realizado por parte de distribuidores para obtener niveles superiores de ganancias.

Observatorio de Precios. Ante especulaciones, sesión permanente

EL ARTÍCULO 419 del Código Procesal Penal Dominicano tipifica como delito la especulación de precios en los productos de primera necesidad y castiga con multa y prisión a los especuladores que incurran en esta práctica.

Posterior al proceso electoral, celebrado en el país el 20 de mayo, muchos productos, en especial el pollo, mostraron un alza injustificable, razón que motivó a PRO CONSUMIDOR a realizar un llamado de advertencia, informando que todo especulador sería sancionado según lo que establece la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, número 358-05.

PRO CONSUMIDOR respaldó el llamado a la población realizado por las asociaciones de defensa a los consumidores para que renunciara a comprar la carne blanca hasta que se le colocara un precio justo.



La institución en ningún momento, se propuso fijar precios de la libra de pollo; solo buscaba establecer el punto donde se determinara la especulación para actuar en beneficio de los consumidores.

Sin embargo, luego de que los productores y los distribuidores no llegaran a un acuerdo, la Comisión de Agricultura de la Cámara de Diputados inició una serie de reuniones con representantes de los avicultores y de la cadena de comercialización, con la finalidad de determinar las causas del alto precio de esta carne.

Entre tanto, las asociaciones de consumidores convocaron para el 17 de julio de 2012 el llamado "día sin pollo", el cual marcó un hito en la República Dominicana, logrando, de forma pacífica, convencer a los ciudadanos a que ejerzan su derecho de no consumir lo que les impongan los proveedores y distribuidores y a protestar por el sobreprecio.

Luego de largas sesiones de diálogo con todos los sectores involucrados, el 27 de julio de 2012, PRO CONSUMIDOR logró llegar a un acuerdo que quedó plasmado en un convenio intersectorial que crea el “Sistema Nacional de Transparencia, Fiscalización y Monitoreo del



Precio de la Carne de Pollo en la República Dominicana”, que consiste en establecer para cada componente de la cadena de producción y comercialización de la referida carne, márgenes de beneficios justos, a fin de que el pollo pueda ser adquirida por los consumidores a precios razonables.

El sistema tiene como objetivo principal la producción competitiva de carne de pollo en granjas, con niveles de rentabilidad aceptables a los productores y comercializadores, y que la carne sea ofertada a los consumidores con la calidad adecuada, al precio justo y transparente.

Este mecanismo creado permitirá que el consumidor final sea informado del precio de la carne de pollo en cada segmento de la cadena, el cual será monitoreado y fiscalizado de forma permanente por una comisión de seguimiento, integrada por los organismos gubernamentales del Ministerio de Agricultura, el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR) y un representante de cada componente del sistema.

Las instituciones gubernamentales indicadas tendrán, de forma específica, funciones tales como validar el costo de producción de la carne de pollo en granja, con una frecuencia de 30 días calendarios, establecer la correcta identificación y señalización de cada eslabón del sistema como orientación a los consumidores.

De acuerdo con el consenso arribado con los diferentes sectores, los precios sugeridos por el período actual de la libra de carne de pollo para el consumidor final son los siguientes: 1) Pollo fresco caliente RD\$46.00 por libra, 2) Pollo fresco en bandeja o premium RD\$55.60 la libra, 3) Pollo congelado con equipaje RD\$40.00 la libra y 4) Pollo congelado sin equipaje RD\$43.00 la libra.



CASO SALAMI

PRO CONSUMIDOR, preocupado por la alta incidencia de cáncer de mama y vías digestivas en el país, y tomando en cuenta el límite que establece el CÓDEX alimentarius en el uso de químicos, como el nitrito en la carne y productos cárnicos, del cual permite 125 miligramos por kilogramo (mg/kg) en el producto final, por ejemplo, decidió verificar la utilización de este aditivo en productos de gran consumo en la población nacional, como es el caso del salami, por lo que realizó un estudio del embutido, partiendo del punto que llega al consumidor, que son los negocios de expendio.

Se encontró que algunas empresas de embutidos estaban produciendo el salami con materiales de calidad inferior a lo establecido en las normas, que el producto contenía desde 200 hasta 1,300 miligramos de nitrito por kilogramo, obviando el potencial cancerígeno del químico y otros efectos adversos a la salud, especialmente por su uso inadecuado.

También se encontró contaminación por bacterias y la utilización de carne de aves mecánicamente deshuesadas (MDM, de sus siglas en inglés), de corral, con bajo contenido proteínico, lo que constituye una merma de la calidad del producto, además de que este ingrediente no aparecía declarado en la etiqueta, como manda la ley.

PRO CONSUMIDOR seleccionó, dentro de los embutidos, al salami para el estudio, ante innumerables denuncias recibidas, y buscó corroborarlas.

Para la realización de este estudio, PRO CONSUMIDOR tomó 258 muestras de distintas marcas de 22 embutidoras de varios puntos del país y luego procedió al envío de estas a laboratorios certificados, los que ofrecieron a la institución informaciones sobre la investigación.

El estudio reveló que el 97% del salami que se produce en el país contiene niveles de proteínas por debajo del límite establecido, que es un mínimo de 16%, previo a las nuevas normas recién aprobadas, por lo que comprobó que los consumidores recibían un producto que no aportaba el nivel proteico que se presume.

Además se demostró que un 15% de las muestras analizadas presentó coliformes fecales, con lo cual se incumplía con lo dispuesto en la Norma Dominicana de Salami (NORDOM-66) que establece que ese microorganismo debe estar ausente en ese embutido y en cualquier alimento, ya que representa un riesgo grave para la salud de los consumidores.

Otro 12% de las muestras presentó un alto contenido de levaduras, y, en cuanto al uso de nitrito de sodio, se encontró que el 51% de las muestras reflejó resultados por encima del límite establecido en el Reglamento número 329-11 de Inspección Sanitaria de la Carne y Productos Cárnicos en la República Dominicana, el cual no permite exceder el valor de 200 mg/kg, pero que en las nuevas normas se establece la disminución, respetando lo que mandan las normas internacionales, que es un máximo de 125 mg/kg en el producto final.

A raíz de estos resultados, PRO CONSUMIDOR alertó para que se regulara la venta de nitrito y nitrato en el país, dos compuestos químicos que pueden ocasionar cáncer, los cuales fueron encontrados por encima del nivel permitido en el salami.



Altagracia Paulino y Rita González, directora ejecutiva y subdirectora técnica de PRO CONSUMIDOR respectivamente, informan a la prensa resultados del estudio del salami.



DECISIONES

DE LA DIRECCIÓN DE PRO CONSUMIDOR
BASADAS EN LA LEY QUE LO RIGE



-
- ▲ Lo que manda la ley: vigilancia, protección y sanciones

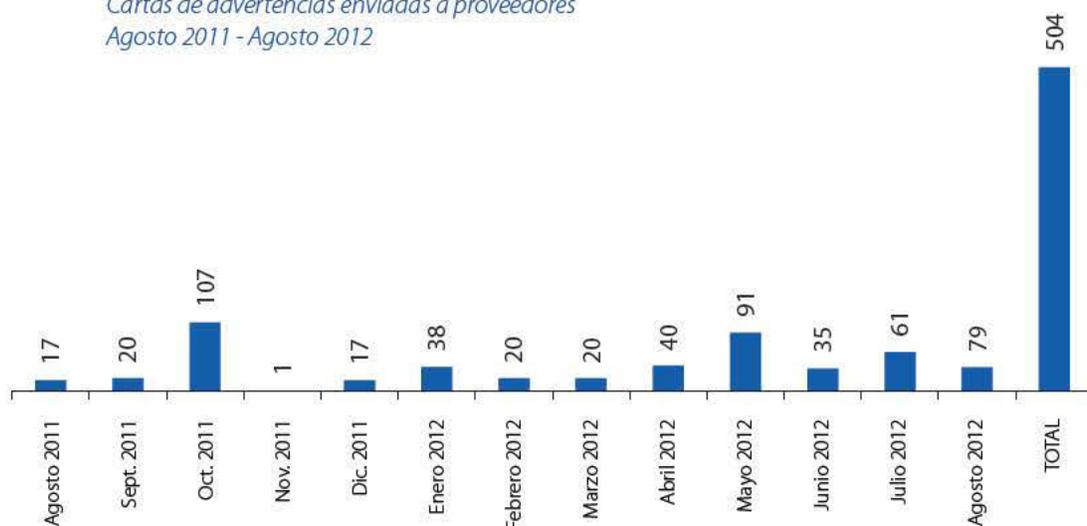


LO QUE MANDA LA LEY: VIGILANCIA, PROTECCIÓN Y SANCIONES

LOS ARTÍCULOS número 105 y 112 de la Ley número 358-05 establecen la tipología de conductas que son contrarias a los derechos del consumidor y a su vez califican la sanción que corresponda según la gravedad del asunto. En el ámbito de actuación de la Dirección Ejecutiva de PRO CONSUMIDOR, como órgano ejecutor de la ley, aplica las sanciones administrativas por acciones u omisiones tipificadas en la norma y sus reglamentos.

En ese sentido, la Dirección Ejecutiva de PRO CONSUMIDOR ha procedido al envío de 504 cartas de advertencias a proveedores que atentaban de algún modo contra los derechos de los consumidores, así como también la emisión de un total de 529 resoluciones, las cuales se presentan por tipos en este informe.

*Cartas de advertencias enviadas a proveedores
Agosto 2011 - Agosto 2012*

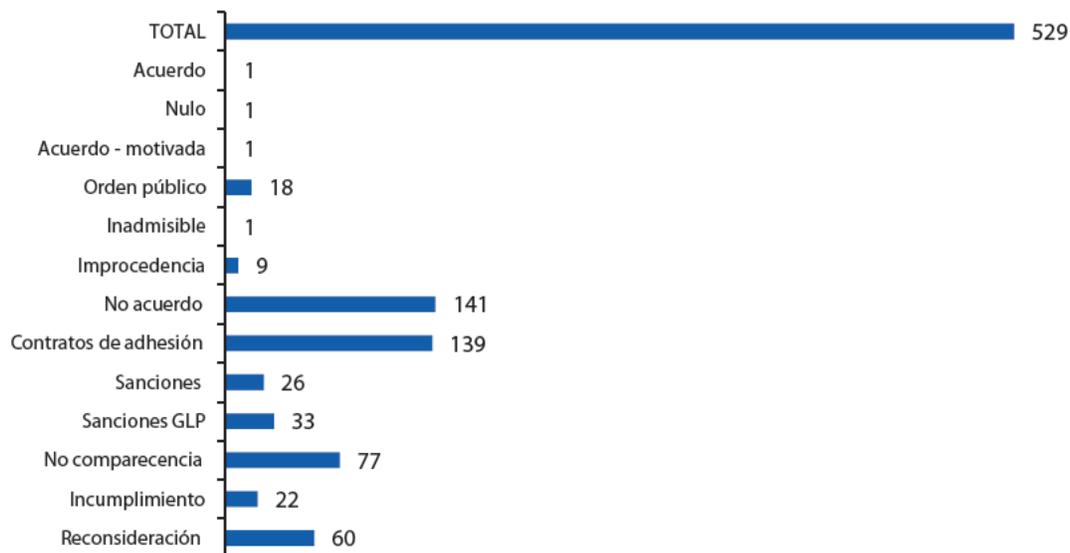


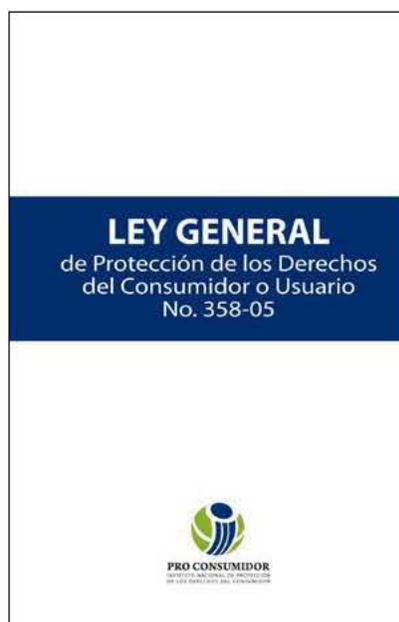
El principal motivo de violación a los derechos del consumidor proviene del expendio de productos vencidos que ponen en riesgo la salud y la vida de los dominicanos y que amerita la adopción de sanciones administrativas pecuniarias suficientemente fuertes para erradicar esta práctica comercial.

Cartas de advertencias enviadas a proveedores
Proporción por tipos motivos
Agosto 2011 - Agosto 2012



Número de resoluciones de la Dirección Ejecutiva emitidas por tipo (Agosto 2011-agosto 2012)





Aplicación de multas administrativas

PARA HACER efectiva la aplicación de la ley y en el entendido de que PRO CONSUMIDOR debe jugar un papel de árbitro entre proveedores y consumidores, la institución, una vez identifica algún acto ilícito cometido por el sector proveedor, procede a la notificación de una carta de advertencia, informándole de manera clara y precisa las violaciones a la ley cometidas por este, a fin de prevenir los abusos de los derechos de los consumidores de bienes y servicios. Dicha advertencia incluye las sanciones y multas que la

ley establece en todos los casos, incluidas las reincidencias.

La institución ha emitido multas por violaciones a la Ley número 358-05, referente al peso y medida en la venta del gas licuado de petróleo (GLP), por violación a la Resolución número 104 de 2010, que restringe la venta al consumidor final de destapadores de tuberías, cuyo principio activo sean ácidos minerales, así como también, observando que muchos de los proveedores advertidos desconocían la facultad sancionadora de la entidad, se ha procedido a la aplicación de medidas más severas en casos de reincidencia, las cuales se han hecho con estricto apego a los principios jurídicos del Derecho Administrativo y, específicamente, expresado en la Ley número 358-05.

A continuación la tabla presenta el total en pesos de las multas aplicadas por la institución durante el período agosto 2011 a julio 2012:

CUANTÍA DE MONTOS DE RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS POR IMPOSICIÓN DE MULTAS	
Monto total por aplicación de multas administrativas por violación a la Ley número 358-05, referente al peso y medida en la venta del gas licuado de petróleo (GLP).	RD\$10,746,750.00
Resoluciones de multas por violación a la Resolución número 104 del 2010, que restringe la venta al consumidor final de destapadores de tuberías, cuyo principio activo sean ácidos minerales.	RD\$803,477.50
Resoluciones por reincidencia	RD\$1,279,375.00

La institución gratificó a denunciantes de lugares no autorizados que vendían “ácido del diablo”

POSTERIOR a la promulgación de la Resolución número 104-2010, que restringió la venta al consumidor final de destapadores de tuberías, conocidos comúnmente como “ácido del diablo”, algunos establecimientos se mantenían reincidiendo en la venta del letal producto, por lo que, en su defecto, PRO CONSUMIDOR procedió a aplicar multas a estos establecimientos por un valor de 500 salarios mínimos en su escala mayor, equivalentes a RD\$ 495,250.

Con la finalidad de erradicar esta práctica en aquella ocasión, la Dirección Ejecutiva estableció la política de recompensar a los denunciantes de los establecimientos que venden el producto si acuden ante la institución a presentar la denuncia. Se estableció que los fondos utilizados para el pago por estas denuncias saldrían de las multas aplicadas a los establecimientos comerciales.

Con esta política fueron beneficiados dos ciudadanos que presentaron ante PRO CONSUMIDOR sus denuncias, por lo cual obtuvieron un pago de RD\$15,000 cada uno.

atrás, conforme a lo establecido en la Ley número 520-73 sobre Mercadeo Nacional del GLP y el Reglamento número 2119-72 sobre Regulación y Uso del GLP.

La intervención del Instituto se debió, además de las funciones y atribuciones de ley, a la enorme cantidad de denuncias de los ciudadanos consumidores registradas en todo el territorio nacional, por lo que se procedió a coordinar operativos de inspección de forma conjunta con la Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (DIGENOR), con la intención de cumplir con los roles y deberes de proteger a la población consumidora.

En medio de este problema y atendiendo a las descalificaciones motivadas por los intereses de los empresarios del GLP y los cuestionamientos sobre jurisdicción y potestad sancionadora de PRO CONSUMIDOR, se persistió con determinación en perseguir las prácticas ilícitas cometidas por los gaseros, basados en las normas constitucionales, en el artículo 423 del Código Penal y en la Ley número 358-05, que faculta al Instituto a intervenir en esos casos, con el absoluto respeto al debido proceso.

El involucramiento del instituto está fundamentado en los artículos 19.b, 22, 28, 43, 51, 52, 46, 105, letra C numeral 3 y el 135 de la pieza legislativa, que le otorgan competencias a la Dirección Ejecutiva de PRO CONSUMIDOR para que actúe por oficio o por denuncia de parte interesada en los casos de inexactitud de pesos y medidas de los productos y servicios que se oferten y comercialicen en el mercado.

El artículo 52 de la Ley número 358-05 indica: " La Dirección Ejecutiva –refiriéndose a PRO CONSUMIDOR- promoverá además la adopción generalizada del sistema métrico decimal "MKS", conforme a los compromisos internacionales asumidos en la materia, a los fines de sustituir cualquier otro sistema de pesos y medidas que todavía continúe aplicándose en el país".

También, la ley impone un mandato expreso de actuar y sancionar en caso de encontrar violaciones a sus disposiciones, y manda a las autoridades competentes a aplicar las instrucciones legales de esta, así como las leyes sectoriales y reglamentos que resulten más favorables al consumidor.

En este sentido, PRO CONSUMIDOR motivó la elaboración de un reglamento técnico que regule el expendio de GLP en el país, en el cual, en la versión finalmente

aprobada se excluyeron las propuestas del Instituto para proteger a los 2.2 millones de hogares que usan GLP y a los 134,000 propietarios de vehículos que operan con este combustible.

PRO CONSUMIDOR no fue signatario del “Reglamento Técnico Dominicano para el Control Metrológico de los Equipos” que se utilizan en la comercialización del gas licuado de petróleo (GLP), aprobado el 14 de agosto de 2012, por considerar que dicho documento carece de las previsiones técnicas necesarias para asegurar la protección efectiva de los intereses de los consumidores y usuarios.

PRO CONSUMIDOR, como institución reguladora del Estado en materia de consumo, ha realizado el cierre total de 16 plantas envasadoras de GLP y, de manera parcial, más de 180 dispensadores, debido a irregularidades detectadas en el expendio del combustible. Las referidas plantas han sido sancionadas con multas administrativas que, a su vez, la mayoría ha acatado, y el Instituto ha logrado ganancia de causa ante el Tribunal Superior Administrativo en los casos de inconformidades que este ha conocido y fallado.

La propuesta de PRO CONSUMIDOR para la venta del GLP de uso en los hogares es que sea pesado, mientras que para el uso en los vehículos, por razones de seguridad y manejo, se continúe el expendio como se hace en la actualidad, pero que se coloque un dispositivo que realice la compensación del combustible según las variaciones de temperatura, y además propone que la prioridad del reglamento sea proteger a los consumidores finales y no necesariamente los intereses del sector que debe ser regulado.



Taller sobre: "Situación de los Mataderos: Sacrificios de Animales y el Expendio de Carnes en la República Dominicana", con la participación del doctor Rafael Núñez Mises, director de Sanidad Animal, como expositor, el 15 de febrero de 2012



¡ALERTAS!

LA SOCIEDAD RESPONDE CON ENTUSIASMO
ANTE LOS AVISOS DE PROTECCIÓN



-
- ▲ Advertencias que buscan proteger al consumidor
 - ▲ Sobre los implantes mamarios
 - ▲ Alerta sobre falsificación de medicamentos “Winasorb”



ADVERTENCIAS QUE BUSCAN PROTEGER AL CONSUMIDOR

GRACIAS AL APOYO recibido por los diferentes medios de comunicación para la divulgación y educación de los consumidores, PRO CONSUMIDOR ha alertado a la sociedad dominicana en diferentes ocasiones sobre el consumo de productos que atentan contra su salud y sus intereses.

Sobre los implantes mamarios

LA INSTITUCIÓN oficial de protección del consumidor alertó a las mujeres a que le exijan a su médico información sobre el tipo de material colocado en sus pechos. Esta alerta surge a raíz de que la firma francesa Poly Implant Prothese, que llegó a ser la tercera en el mundo en ventas, utilizara para implantes de mamas un gel que incumplía las normas sanitarias y presentaban a su vez un alto riesgo de rotura y potencial daño a la salud de los usuarios.

La institución realizó el llamado de alerta a la vez que informó sobre la disposición de acompañamiento ante tribunales a cualquier mujer que haya sido afectada con ese tipo de implantes mamarios.



Advertencia sobre modelo de vehículos Chevrolet

AUNQUE no estaban siendo importados ni distribuidos en el país los vehículos Chevrolet Captiva Aport 3.0 L, modelos 2011 y 2012, la institución alertó a los consumidores sobre un defecto de fábrica en la transmisión de estos, indicando que en circunstancias muy particulares, de acuerdo con la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS), que notificó el desperfecto a la institución, cuando estos son conducidos con la transmisión en modo manual (M) y en primera marcha del motor superior a los 4000 RPM, por más de cinco minutos, se presenta un sobrecalentamiento del fluido de la dirección hidráulica que podría ocasionar fuga del líquido de su depósito y en el caso que entrara en contacto con el convertidor catalítico, podría ocasionar fuego en el compartimiento del motor.



Alerta por fraudes en el expendio de GLP

EL CONSULTOR jurídico de PRO CONSUMIDOR alertó que más de dos millones de hogares del país están expuestos al fraude en la venta del gas licuado de petróleo (GLP) por parte de las plantas envasadoras. La revelación fue realizada durante el conocimiento de medidas cautelares ante el tribunal Superior Administrativo en contra de recursos interpuestos ante resoluciones que multaban a cuatro conocidas plantas envasadoras, tras detectarse un fraude sistémico en el peso y medida del GLP.



PRO CONSUMIDOR llama al pueblo a no consumir productos “milagrosos” por daño a la salud

LA DIRECTORA EJECUTIVA deploró la muerte de una joven a causa de ingerir pastillas chinas para adelgazar, y llamó a la población a no cometer el error de consumir ese tipo de medicamentos sin registro sanitario, cuyo daño a la salud es más que evidente. Consideró que no hay forma de adelgazar con pastillas o con unos anillos que venden por las calles, sin que la gente se disponga a ejercitarse y comer adecuadamente, y sugirió a todo aquel que compró pastillas “milagrosas” a que gestione que le devuelvan su dinero.

Alerta sobre modalidad de fraude en líneas y transacciones bancarias

EL INSTITUTO Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR) alertó a la población sobre una nueva modalidad de fraude que se dio a conocer a través de ABC NIGHLINE, por medio de la cual se induce a consumidores a transferir dinero a la República Dominicana desde los Estados Unidos.

Esta información se difundió a través de un video que muestra la forma en que operan los estafadores. Por medio de la venta en línea, ellos ofrecen a los usuarios la comercialización de medicamentos sin prescripción médica. El usuario compra las medicinas en línea, deja toda su información de identidad en la base de datos, además de los tipos de medicamentos que consume.

La FTC compartió la noticia referente a la divulgación dada por el noticiario ABC NIGHLINE sobre las estafas que personalizan a los agentes de la DEA de los Estados Unidos, induciendo a los consumidores y/o usuarios para que les transfieran dinero a la República Dominicana, desde los Estados Unidos, y así eviten ir a la cárcel, bajo el alegato de que ellos han estado comprando prescripciones médicas en línea.

Alerta sobre la venta de baterías usadas ofertadas como nuevas

PRO CONSUMIDOR alertó a los usuarios de baterías para inversores que en el mercado se está vendiendo ese producto reciclado, haciendo creer al comprador que es nuevo, afectando sus intereses económicos.

La alerta se introduce ante el incremento de las reclamaciones presentadas en la institución defensora de los derechos de los consumidores.

La entidad sostiene que “es notoria la abundancia de personas y negocios que se dedican a la compra de baterías usadas, por lo que, dadas las situaciones que se han presentado, se sospecha que la mayoría de las baterías son recicladas”.

Advierte sobre peligro de alimentos expuestos al sol

DESDE PRO CONSUMIDOR se hizo un llamado a la población para que estuviera alerta y evitara intoxicaciones alimenticias y de bebidas alcohólicas durante la Semana Santa.

Además, se alertó a los vacacionistas que las botellas de agua y los alimentos empacados en envases plásticos expuestos al sol pueden afectar y degenerar seriamente la salud.

Alerta sobre falsificación de medicamentos “Winasorb”

SE ALERTÓ a la ciudadanía sobre la falsificación de “Winasorb” multisíntomas tabletas, medicamento utilizado para tratar los síntomas del resfriado. A su vez, llamó a la población a tomar medidas preventivas al momento de adquirir este producto, a fin de poder detectar la versión falsificada.



VINCULACIÓN

CON ORGANISMOS INTERNACIONALES

Y CONFERENCIAS



-
- ▲ Vinculación internacional: compartiendo experiencias
 - ▲ Conferencias magistrales de la Dirección Ejecutiva y otros encuentros
 - ▲ Capacitación de proveedores en la manipulación de alimentos donados



VINCULACIÓN INTERNACIONAL: COMPARTIENDO EXPERIENCIAS

CON EL OBJETIVO de compartir experiencias con instituciones homólogas internacionales, PRO CONSUMIDOR ha establecido vínculos que le han permitido intercambiar con otros países sus ejecutorias en materia de derecho de consumo.

Es importante señalar que el Instituto ha tenido el privilegio de formar parte de la membresía de la Red Internacional de Agencias de Protección al Consumidor (ICPEN, por sus siglas en inglés), entidad que agrupa las organizaciones gubernamentales de protección de los derechos del consumidor de países desarrollados y, al ver el empuje que ha tenido en tan poco tiempo en la República Dominicana la protección y defensa de los consumidores desde PRO CONSUMIDOR, le han permitido a la entidad formar parte de ese exclusivo grupo.



III Encuentro del Consejo Latinoamericano y del Caribe de Organizaciones de Consumidores



CON LA PARTICIPACIÓN de representantes de 10 países y la Fundación por los Derechos del Consumidor (FUNDECOM), como anfitrión, se realizó en el país el III Encuentro Regional del Consejo Latinoamericano y del Caribe de Organizaciones (OCLAC), enfocado en el uso de “nuevas tecnologías y participación social”, en el que la directora ejecutiva de PRO CONSUMIDOR participó en representación del Gobierno dominicano.

De este encuentro surgió un documento que contempla apoyar a organizaciones de Bolivia y de Guatemala para la creación de su marco legal.

Conversatorio con la Federal Trade Commission (FTC)

CON EL PROPÓSITO de analizar y compartir experiencias en torno al ejercicio legal y los avances en la defensa de los derechos de los consumidores, se realizó un conversatorio con los funcionarios de la Comisión Federal de Comercio (FTC) de los Estados Unidos y con los abogados del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR).

La directora ejecutiva del Instituto destacó el gran beneficio que ha obtenido PRO CONSUMIDOR, fruto de las experiencias de una institución con cien años de vida, como es la FTC. Valoró la transferencia de conocimientos en materia de consumo, por parte de sus técnicos, al personal del instituto que dirige.

Gracias al apoyo solidario de la FTC, PRO CONSUMIDOR ha aprovechado la experiencia de sus técnicos, quienes le han brindado asesoría en aspectos puntuales, sirviendo de parámetro para prevenir futuros desaciertos.

El último conversatorio que ofrecieron en el país permitió que los técnicos conocieran experiencias en torno a temas como el de acción colectiva, que es un principio legal que afecta a un grupo de consumidores demandantes.

FTC capacita sobre publicidad engañosa y otros temas de protección al consumidor

CON EL TÍTULO Estrategias de Protección al Consumidor, la Federal Trade Commission impartió tres talleres en la República Dominicana en que abordaron temas de gran interés para los participantes de Santo Domingo, Santiago y Barahona, lugares donde se desarrollaron.

Durante los talleres impartidos se logró capacitar a un total de 129 participantes, quienes adquirieron conocimientos en el manejo de temas trascendentes para el fortalecimiento de la defensa de los derechos de los consumidores dominicanos.



CONFERENCIAS MAGISTRALES DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA Y OTROS ENCUENTROS

EN CUMPLIMIENTO de la tarea de promoción y difusión de la protección de los derechos de los consumidores y el involucramiento de los diversos sectores con el tema de consumo, la presente Dirección Ejecutiva se ha enfocado en realizar múltiples actividades que incluyen conferencias magistrales, charlas y talleres a diferentes grupos de la sociedad dominicana, y en el extranjero, proyectando la experiencia nacional.

Ponencias internacionales

Compal – UNCTAD, en fecha 19 de junio de 2012, en la que la directora ejecutiva de PRO CONSUMIDOR expuso en la ciudad de Lima, Perú, sobre el tema de “Competencia y derecho de consumo”.

UNCTAD - Grupo de Expertos Ad Hoc, en fecha 14 de julio de 2012, que la directora ejecutiva realizó una exposición sobre: “Propuesta de la Nueva Ley Global de Protección al Consumidor”, en Ginebra, Suiza.

Ponencias nacionales

SE REALIZÓ en fecha 10 de octubre de 2011 un *conversatorio en San Francisco de Macorís*, en el que se expusieron aspectos generales de la Ley número 358-05 y sobre los derechos de los consumidores.

Conferencia en la Cámara de Comercio de San Pedro de Macorís, en fecha 13 de octubre de 2011, donde se expuso sobre la “Implementación de la ley sobre protección del consumidor para las empresas y el rol de PRO CONSUMIDOR”.

Conferencia en la PUCMM de Santiago de los Caballeros, en fecha 1 de noviembre de 2011, ponencia: “PRO CONSUMIDOR: servicio, derechos, deberes y marco legal de los consumidores”.

Charla con Participación Ciudadana, en fecha 10 de noviembre de 2011, en el Auditorio de la Cooperativa de la Vega Real, presentando la ponencia: "Derechos de los consumidores y/o usuarios ante proveedores y el rol que desempeña PRO CONSUMIDOR ante la sociedad".

Ponencia en la Cámara de Diputados de la República Dominicana, Comisión de Hacienda, en fecha 16 de noviembre de 2011, donde se presentó la propuesta Regulación de las Tarjetas de Crédito y la Protección de los Derechos del Consumidor de Productos y Servicios Financieros.

Participación en la Conferencia Parlamento Centroamericano - VII Foro Regional de Salud, en fecha 22 de noviembre de 2011, "Derecho a la Alimentación: Un Desafío Nacional y Regional", en el que la directora ejecutiva expuso el tema: "Compromisos internacionales en materia de derecho a la alimentación asumidos por los países de la región: avances y desafíos".





PRO CONSUMIDOR se prepara para fortalecerse y desempeñar un buen papel en consumo seguro

LA DIRECCIÓN EJECUTIVA de la institución gubernamental de protección del consumidor, sostuvo un diálogo sobre la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de Estados Americanos (OEA), en relación con los aspectos comparativos entre República Dominicana y los demás países miembros.

Este diálogo-encuentro constituye una fase de orientación previa a la conformación de la Red de Consumo Seguro y Salud de la República Dominicana. La reunión estuvo a cargo del doctor Marcos Aclé, consultor jurídico del Departamento de Desarrollo Social y Empleo de la Organización de Estados Americanos (OEA) y uno de los principales miembros de la Red Consumo Seguro y Salud.

También, en Costa Rica, Altagracia Paulino, Rita González y Alba De Moya, directora Ejecutiva, subdirectora Técnica y encargada de Educación de PRO CONSUMIDOR, respectivamente, participaron en la conferencia de ICPEN y compartieron información y experiencias de las mejores prácticas desarrolladas como agencia de regulación, con representantes de los países miembros del citado organismo internacional.

PRO CONSUMIDOR Y FUNDECOM exponen sobre derecho de consumo

COMO PARTE del programa educativo de PRO CONSUMIDOR, Altagracia Paulino, directora ejecutiva del instituto, visitó la provincia de Samaná, donde se reunió con los pequeños empresarios de esa provincia y conversó sobre derecho de consumo.

Durante el evento se motivó a proveedores y consumidores a trabajar en conjunto como aliados estratégicos. Se abordaron temas como el consumo de energía eléctrica, que, a la vez, preocupa a la comunidad por el alto costo del kilovatio que están pagando por el servicio, los derechos que tienen los ciudadanos de la provincia y las leyes que los protegen, y el problema de la alta facturación. Se informó, además, de la nueva regulación de la Superintendencia de Electricidad y de lo importante que sería para los consumidores la implementación de dicha regulación.

Analizan situación de los mataderos, el sacrificio de animales y el expendio de carne en el país

CON MIRAS a evaluar los recursos y mecanismos disponibles para asegurar que los actores involucrados en el sacrificio de animales y el expendio de carne en el país efectúen sus operaciones con apego a las buenas prácticas pecuarias, de manufactura y de manipulación de alimentos, PRO CONSUMIDOR realizó el primer taller para analizar la situación de los mataderos, con el que buscó consensuar medidas de corto y mediano plazo que den respuestas a las preocupaciones de la sociedad dominicana en lo relativo a la inspección y operación de los mataderos en el país, así como de las condiciones de expendio de la carne, y hacer las recomendaciones técnicas pertinentes para mejorar la calidad de los productos que adquiere la población.

Esta actividad, que estuvo presidida por la directora ejecutiva del Instituto, contó, además, con la participación del Departamento de Salud Animal de la Dirección General de Ganadería (Digega), del Ministerio de Agricultura; el Departamento de Control de Riesgos en Alimentos y Bebidas de la Dirección General de Salud Ambiental (Digesa); del Ministerio de Salud y el Departamento de Inocuidad Agroalimentaria (DIA), del Ministerio de Agricultura; de la Federación Dominicana de Municipios (Fedomu), entre representantes de ayuntamientos y de otras entidades.



El doctor Josep Tous Andreu, experto en gestión de vigilancia y seguridad de productos de consumo, y profesor de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona, España, imparte un taller teórico-práctico para el desarrollo de los mecanismos y el establecimiento de una estructura que permita al país abordar la seguridad de los productos alimenticios y no alimenticios.

Capacitación de proveedores en la manipulación de donaciones

REPRESENTANTES del Programa Social del Arzobispo de Santo Domingo y la Fundación Acción Social de la Parroquia Santísima Trinidad, junto a ejecutivos de grandes cadenas comerciales del Distrito Nacional y la Provincia Santo Domingo, participaron en la charla impartida por la institución titulada “Criterios para la aceptación de donaciones de alimentos”.

La subdirectora técnica de PRO CONSUMIDOR, Rita González explicó tanto a proveedores como a representantes de la Iglesia y de las organizaciones sin fines de Lucro que participaron en la charla sobre las medidas precautorias que deben observar antes de recibir donaciones de alimentos. También se refirió a las buenas prácticas para la recepción, manipulación, almacenamiento, carga, transporte y entrega de los productos, tomando como referencia los lineamientos establecidos en la guía para este tema, contenida en el “Manual de buenas prácticas comerciales”.

En esta actividad también participaron el ingeniero José del Carmen Valenzuela, subdirector de Cooperación Internacional y Calidad y el licenciado Fidel del Rosario, encargado del Departamento de Inspección y Vigilancia.





POSICIONAMIENTO

PARA LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR



-
- ▲ Articulación social: promoviendo derechos y uniendo voluntades
 - ▲ Posicionamiento: 62% de la población confía en la institución
 - ▲ Reconocimiento a la gestión y a su directora



ARTICULACIÓN SOCIAL PROMOVIENDO DERECHOS Y UNIENDO VOLUNTADES

DESDE PRO CONSUMIDOR se ha llevado a cabo un dinámico proceso de articulación social que ha incluido el fomento y fortalecimiento de organizaciones de consumidores en todo el territorio nacional, la firma de convenios y acuerdos interinstitucionales con organizaciones de la sociedad civil y de la Administración Pública, con el fin de sumar voluntades, capacitar y elevar la conciencia sobre reclamos de derechos para hacer posible la realización o ejecución de acciones en beneficio de la ciudadanía.

Esto ha permitido que el tejido social del país se involucre en estos procesos en los cuales PRO CONSUMIDOR ha necesitado apoyo de tipo moral y, en algunos casos, se ha manifestado solidaridad de instituciones que han ofrecido a sus técnicos legales para defender las posiciones institucionales ante el Tribunal de lo Contencioso y Administrativo, en ocasiones en que han presentado recursos en contra de decisiones de la entidad.

Esta articulación no solo se ha quedado en el territorio dominicano, sino que también ha convocado voluntades y acuerdos con organizaciones del exterior que apoyan al Instituto en procesos de actualización, capacitación y manejo de alertas.



Intervención de PRO CONSUMIDOR y evolución de la crisis que plantea la especulación con el precio del pollo

El nuevo orden económico mundial que hace posible la globalización se pone en vigor a partir del acuerdo de Marrakech, con la creación de la Organización Mundial del Comercio, suscrito por 125 países en el año 1994, luego de un gran proceso de negociaciones comerciales a escala mundial iniciado en 1986. Al ser implementado este proceso, se lleva de paro la potestad de los Gobiernos para controlar precios, dejando dicha regulación a la supuesta efectividad de la autorregulación, que se crea con el libre juego de la oferta y la demanda, de modo que los precios generen competencia en las ofertas o se aumenten o disminuyan las demandas de los bienes o logrando su estabilidad.

Sin embargo, reconociendo que existen distorsiones en los mercados, el organismo rector del Comercio Mundial (OMC) se preocupó para que en los países se legisle en dos direcciones: una en materia de protección a los consumidores y la otra sobre la defensa de la competencia, que en el caso de la República Dominicana se trata de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor, número 358-05, y la Ley número 42-08, de Defensa de la Competencia.

PRO CONSUMIDOR, como órgano rector de las relaciones de consumo en el país, ha entendido que si bien es cierto que no tiene facultades para controlar precios, sí tiene la facultad de aplicar el Código Penal en lo relativo a la especulación, habidas cuentas de que en la letra del artículo 419 de dicho código se tipifica como un delito que implica enriquecimiento ilícito esta práctica. Para ello solo tenía que identificar un precio de referencia que incluya los márgenes razonables de beneficio en los productos, principalmente si estos productos son de gran importancia para la seguridad alimentaria de la población dominicana, como es el caso de la carne de pollo, que constituye la principal fuente proteica en la dieta básica de la canasta alimenticia del dominicano.

PRO CONSUMIDOR, al observar los monitoreos de precios que realiza diariamente, ve que efectivamente era apreciable el incremento en los precios del pollo, y al comparar las variaciones hasta junio 1º, que es cuando se inicia el debate sobre este tema en los medios de comunicación, no había razones reales para que se disparasen los precios,



ya que los costos de los commodities en el ámbito internacional, hasta ese momento, no tenían variaciones importantes.

PRO CONSUMIDOR, con total apego a sus competencias de ley, de proteger los intereses económicos de los consumidores, se pone en alerta y convoca a los actores a unas siete reuniones para buscar, de manera consensuada, un precio de referencia que no afecte a los productores ni a los distribuidores y que, sobre todo, garantice un precio justo a los consumidores.

Identificadas las distorsiones y la poca transparencia con que los diferentes actores de la cadena de producción y distribución manejan sus políticas de costos y de precios de venta del producto, PRO CONSUMIDOR se preocupó en propiciar una mesa de diálogo en la cual se produjeron los careos sectoriales necesarios (productores, distribuidores, consumidores y sector oficial), en búsqueda de lograr un precio de referencia que le permita perseguir la especulación, según establece el artículo 419 del Código Penal.

Debido a la dificultad de lograr que los diferentes miembros de la cadena de producción y distribución del pollo se pusieran de acuerdo y por la intimidación de los productores de continuar incrementando los precios, PRO CONSUMIDOR advirtió que apoyaba una jornada de “un día sin pollo”, lo que implicó un llamado al pueblo que fue acogido por las diferentes organizaciones de la sociedad, constituyendo esto una acción sin precedentes en materia de ejercicio de ciudadanía por parte de la población dominicana. Dicha jornada se produjo y la contundencia de esta actividad motivó a la reflexión de los sectores involucrados y facilitó que se continuara el diálogo con la intermediación de la Comisión Permanente de Agricultura de la Cámara de Diputados.

En ese sentido, se produjeron varias rondas de conversación con los actores involucrados en la comercialización y en la producción, de las cuales se logró como resultado relevante la implementación de un sistema de monitoreo y verificación del comportamiento de los precios del pollo en el mercado, dejando establecido unos márgenes de intermediación para cada uno de los miembros de la cadena e instituyendo el mecanismo de una revisión mensual de los precios del pollo, tomando en cuenta la variación de los costos de producción y de los diferentes commodities que impactan en su producción.

La verticalidad asumida por PRO CONSUMIDOR y su compromiso de proteger y defender los intereses económicos de los consumidores, como parte de un ejercicio de responsabilidad social gubernamental sin precedentes en la República Dominicana, coloca a esta entidad en una posición cimera en las mediciones sobre los niveles de credibilidad y confianza que deposita la ciudadanía en la actual gestión institucional, pues, según una medición de la empresa Newlink, de fecha 24 de agosto de este año, en el análisis ponderado en esta fecha, queda establecido que el 75% de la población dominicana cree en PRO CONSUMIDOR.





POSICIONAMIENTO

62% DE LA POBLACIÓN CONFÍA EN LA INSTITUCIÓN

Encuestas, sondeos, opiniones

CADA DÍA la población dominicana conoce más y se interesa por el trabajo y los servicios que se ofrecen desde la institución. Esta información se obtuvo a través de una encuesta aplicada por la firma Penn, Shoen & Berland a un universo de mil personas del Distrito Nacional y la provincia de Santo Domingo, realizada del 12 al 18 de enero de 2012, a ciudadanos en edades que oscilan entre 18 y 55 años.



La encuesta presentada por el Grupo SIN y Antena Latina, reveló que de los mil encuestados para la investigación, el 62% dijo haber oído hablar de PRO CONSUMIDOR, y de estos, ante la pregunta: "¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con el trabajo que está haciendo PRO CONSUMIDOR de defender los intereses de la gente que consume productos y servicios?", el 78% respondió que aprueba las acciones del instituto a favor de la población.

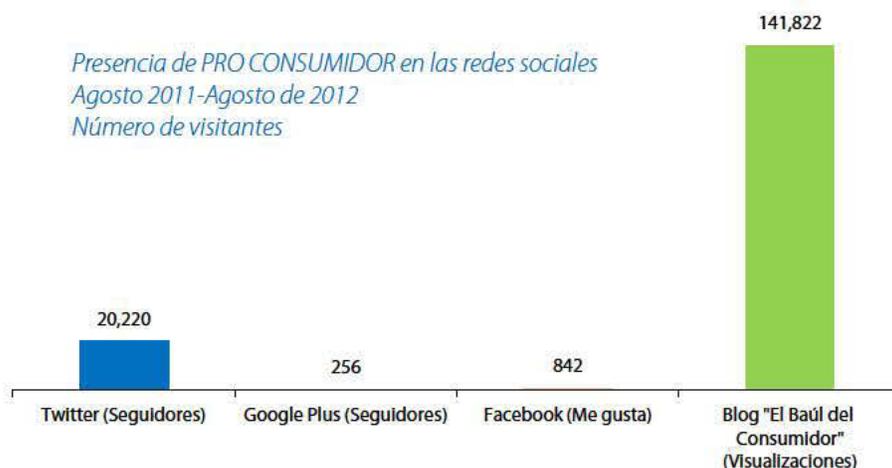
Esta opiniones, fruto de investigaciones realizadas por esta firma encuestadora reconocida internacionalmente, han sido refrendadas por la sociedad con los frecuentes reconocimientos que recibe su titular e invitaciones a conferencias para testimoniar la experiencia de la institución, sobre todo en eventos internacionales celebrados en otras naciones. En la sociedad dominicana se siente el apoyo y la aprobación del pueblo dominicano a las decisiones de PRO CONSUMIDOR, reflejadas en las resoluciones que emite, acogidas en los principios del Derecho Administrativo y en la competencia que le otorga la ley para sancionar y decidir en casos de violaciones a los derechos del consumidor.

Uso efectivo de las redes sociales y los medios de comunicación

PRO CONSUMIDOR también ha aprovechado las posibilidades que ofrecen las redes sociales para trabajar y orientar a los consumidores o usuarios de bienes y servicios. Con el uso efectivo de las redes sociales ha logrado convertir esa vía de acceso a la información, en una importante aliada para la difusión de informaciones relevantes a los consumidores o usuarios que utilizan estos medios alternativos para acercarse y educar al consumidor. Se pueden considerar las redes sociales como un nuevo poder del consumidor y cómplice solidario en su acción de reclamar, hacer denuncias y aglutinar público y fuerza de opinión para enfrentar cualquier problema que se presente en el consumo, convocando a través de la red, a otros que también hayan sido afectados, sumando esfuerzos y conquistando poder en el ciberespacio.

El papel de los medios de comunicación en el desempeño de PRO CONSUMIDOR ha sido predominante y decisivo para convocar voluntades, apoyo y cooperación en el accionar y ejecuciones de la institución. Su presencia constante y cobertura necesaria ante llamados de alerta a los consumidores ha permitido al instituto cumplir con el rol de informar oportunamente a la población.

Su acompañamiento ha sido vital, y ha convertido estas vías de expresión en testigos indiscutibles de la labor y las ejecutorias de PRO CONSUMIDOR.



RECONOCIMIENTO

A LA GESTIÓN Y A SU DIRECTORA

DURANTE la presente gestión, diferentes organizaciones y asociaciones de la sociedad civil han reconocido como positivo el desempeño de la actual Dirección de PRO CONSUMIDOR, que ha realizado sus aportes en beneficio de la población dominicana. Por esta razón diversas entidades han entregado reconocimientos a su directora ejecutiva, Licda. Altagracia Paulino.



Juventud sin Límites reconoce a la directora ejecutiva

Una delegación de la Asociación Juventud sin Límites visitó las instalaciones de PRO CONSUMIDOR para entregarle a su directora ejecutiva, licenciada Altagracia Paulino, un cuadro con su rostro dibujado a lápiz, en agradecimiento al apoyo que le ha brindado desde la institución.

La Iglesia valora el trabajo de PRO CONSUMIDOR

La Iglesia católica manifestó una alta valoración del trabajo que lleva a cabo el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR), haciendo que las cosas funcionen bien en beneficio de los consumidores.

Esta Información se obtuvo del sacerdote Domingo Legua Rudilla, vicario episcopal de la Pastoral Social del Arzobispo de Santo Domingo, por designación de monseñor Nicolás de Jesús cardenal López Rodríguez.



La UASD distingue a directora de PRO CONSUMIDOR

A propósito de celebrarse el Día Internacional de la Mujer, el Consejo Universitario de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) reconoció a nuestra directora ejecutiva, Altagracia Paulino, por su destacada labor en defensa de los derechos de los consumidores. Este reconocimiento se llevó a cabo en un acto en el que, además, fueron reconocidas nueve mujeres destacadas en la lucha de género, investigación científica, educación y desarrollo social.



Juventud en Acción reconoce labor de Altigracia Paulino

Una comisión de San Francisco de Macorís, integrada por 10 jóvenes, realizó una visita de cortesía a la directora de PRO CONSUMIDOR, Altigracia Paulino, con el objetivo de entregarle un certificado de reconocimiento por la labor que ejecuta, desde la institución, a favor de los dominicanos.

La comitiva, perteneciente al movimiento comunitario Acción Juvenil, que reconoce de manera especial los aportes, entrega y dedicación de la directora ejecutiva a favor de la sociedad dominicana, valoró el trabajo que le ha dado a San Francisco de Macorís como nativa de esta comunidad, y en especial, a los jóvenes de esta provincia.

Representantes de la FTC valoran el trabajo de PRO CONSUMMIDOR en cuatro años

Expertos de la Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos (FTC, por sus siglas en inglés) consideran sorprendente que en solo cuatro años de gestión el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor de República Dominicana haya realizado una labor extraordinaria, fuerte y con apego a la ley.

La valoración fue realizada por los delegados internacionales Valerie Verduce y Pablo Zylberglait, quienes participaron como expositores en la serie de talleres titulados Estrategias de Protección al Consumidor, organizado por la FTC y PRO CONSUMIDOR.



Xiomara Hilario y Alonzo Núñez reconocen labor en PRO CONSUMIDOR

La directora ejecutiva de PRO CONSUMIDOR recibe un cuadro grabado en xilografía, con el Escudo Nacional, como obsequio y símbolo del trabajo que realiza en beneficio de la patria, en el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor. La ciudadana Xiomara Hilario y el artista Alonzo Núñez entregaron el significativo regalo a Altagracia Paulino en sus oficinas, en la institución.

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR) le da la bienvenida a los nuevos gobernantes: presidente de la República, licenciado Danilo Medina Sánchez, junto a su esposa, licenciada Cándida Montilla de Medina, y a la doctora Margarita Cedeño de Fernández, vicepresidenta, y a las nuevas autoridades, que habrán de conducir los destinos del país en los próximos cuatro años.



La Población confía en la Defensa de PRO CONSUMIDOR (Memorias Informe de Gestión, Agosto 2011-2012) es una publicación del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor bajo la orientación de su directora ejecutiva, Altagracia Paulino.

DIRECCIÓN

Altagracia Paulino
Directora Ejecutiva

PRODUCCIÓN Y EDICIÓN

Noris Decena
Consultora en comunicación

COLABORACIÓN

Natanael De los Santos
Félix Pujols Jerez
Wendy Berroa
Alejandra Aguilar

REVISIÓN DE CONTENIDO, ESTILO Y CUIDADO EDITORIAL

Noris Decena

CORRECCIÓN

Pablo Clase

COORDINACIÓN, COMPILACIÓN Y SELECCIÓN DE CONTENIDO

Mario Doñé Montalvo
Encargado Departamento de Planificación y Desarrollo

COLABORACIÓN

Jennifer Jiménez
Helen Isabel Ángeles Báez
Cynthia Brito
Pedro Merlin Henríquez
Noris Decena

REVISIÓN DE CONTENIDO TÉCNICO

Rita González
Subdirectora Técnica

DISEÑO DE PORTADA

Sughey Abreu Báez

COORDINACIÓN DE FOTOGRAFÍA

Wendy Berroa

FOTÓGRAFOS

Miguel Ángel Magallanes
Sergio Silverio
Darwin Paulino
Jorge Batista
Wendy Berroa

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Francis Contreras • Graf Colors, Publicidad

IMPRESIÓN DIGITAL Y CUIDADO DE IMPRESIÓN

Editora La Bocina

ISSN 2306-2983

Título clave: Memorias informe de gestión

Título clave abreviado: Mem. inf. gest.

Impreso en:

Santo Domingo, República Dominicana, septiembre de 2012

Esta edición consta de mil (1,000) ejemplares

