

---

**Intergovernmental Group of Experts on Consumer Law and Policy  
(IGE Consumer)**

4th SESSION

8-9 July 2019

Room XVII, Palais des Nations, Geneva

**Monday, 8 July 2019**

**Year of Innovation and Competitiveness**

**Submission by Pro Consumidor of The Dominican Republic**

*This material has been reproduced in the language and form as it was provided. The views expressed are those of the author and do not necessarily reflect the views of UNCTAD.*

---



**PRO CONSUMIDOR**  
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION  
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

*"AÑO DE LA INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD"*

Santo Domingo, D.N.  
31 de mayo 2019

Sra.  
**Jacqueline Bouvier**  
Secretaria de la UNCTAD  
Subdivisión de Política de Competencia y  
Protección del Consumidor

Sra. Anahai Chavez  
Sra. Ana Muniz Cipriano  
UNCTAD

Luego de un cordial saludo, les enviamos las contribuciones y Ponencia de la Dra. Anina Del Castillo, Directora Ejecutiva, del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor.

Atentamente.  
Dpto de Cooperacion Internacional

Av. Charles Summer No. 33, Los Prados, Santo Domingo, D.N., República Dominicana  
Para denuncias: **809-567-8555** • Desde el interior sin cargos: **1-809-200-8555**  
[www.proconsumidor.gob.do](http://www.proconsumidor.gob.do)

**Santo Domingo**  
809-472-2731

**Santiago**  
809-581-1713

**San Francisco de Macorís**  
809-588-2063

**San Pedro de Macorís**  
809-529-3411

**Barahona**  
809-524-5460

# Palabras Dra. Anina Del Castillo Representante República Dominicana

Jueves 08 de julio 2019

Ginebra, Suiza

Buenos días,

Para nosotros significa un honor compartir con ustedes en este escenario que agrupa a especialistas y autoridades de organismos internacionales de defensa del consumidor, con el fin de tratar temas que ayuden a reforzar la seguridad de los productos de consumo a nivel global, del cual estamos convencidos que contribuirá a promover y generar iniciativas que permitan focalizar los tipos de acciones requeridas para reducir los riesgos que enfrentamos los consumidores en el uso de productos de consumo, a través del fortalecimiento de nuestras agencias, el intercambio de información y de mecanismos más efectivos para difundir las alertas sobre productos considerados inseguros por los mercados del mundo.

Es propicio el escenario para exponer la experiencia de la República Dominicana, en materia de Seguridad de Productos de Consumo. Nuestra Constitución en su artículo 53 establece que **"Toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, a una información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos de consumo, bajo las previsiones y normas establecidas por la ley. Las personas que resulten lesionadas o perjudicadas por bienes y servicios de mala calidad, tienen derechos a ser compensadas o indemnizadas conforme a la ley"**.

De igual manera, el marco legal de la Ley No. 358-05 de Protección a los Derechos del Consumidor o Usuario, dispone en su Artículo 35 que **“Luego de introducido un producto o servicio en el mercado, si se estableciera la existencia de riesgos no previstos, defectos o alteraciones que lo conviertan en peligroso para la salud o seguridad, el proveedor estará obligado a informarlo, de forma inmediata y pública, a las autoridades competentes y a la población en general, debiendo utilizar para ello todos los medios adecuados, de manera que se asegure una oportuna información sobre los riesgos del producto o servicio a toda la población”**.

Asimismo, el Art. 36 de la Ley comentada dicta que **“El proveedor estará obligado, asimismo, a la adopción de medidas oportunas y al acatamiento de las medidas dispuestas por las autoridades competentes para eliminar o reducir el peligro, incluyendo el retiro o suspensión de los productos o servicios afectados, así como su sustitución o reparación, según sea el caso”**.

Y finalmente el Art. 37 establece que **“La Dirección Ejecutiva del Instituto Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), tendrá competencia para hacer exigibles esas medidas.”**

Tanto la Constitución, como la Ley No. 358-05, han considerado la noción de seguridad de los productos no solo como un derecho de los consumidores sino también como un deber en el accionar de los productores y proveedores.

Es así como, en cumplimiento de los postulados legales y constitucionales, Pro Consumidor, tiene como una de sus principales funciones, la de garantizar que los productos que se encuentran en el mercado sean seguros y no atenten contra la vida e integridad de los consumidores.

Ahora, en el ejercicio de dichas funciones, entendemos que una de las mejores formas de promover y reforzar la seguridad de los productos que se encuentran al alcance del consumidor, es trabajar de manera conjunta con otras autoridades nacionales e internacionales, todo con el fin de actuar de manera coordinada y eficiente y prevenir cualquier acontecimiento que atente contra la seguridad de las personas.

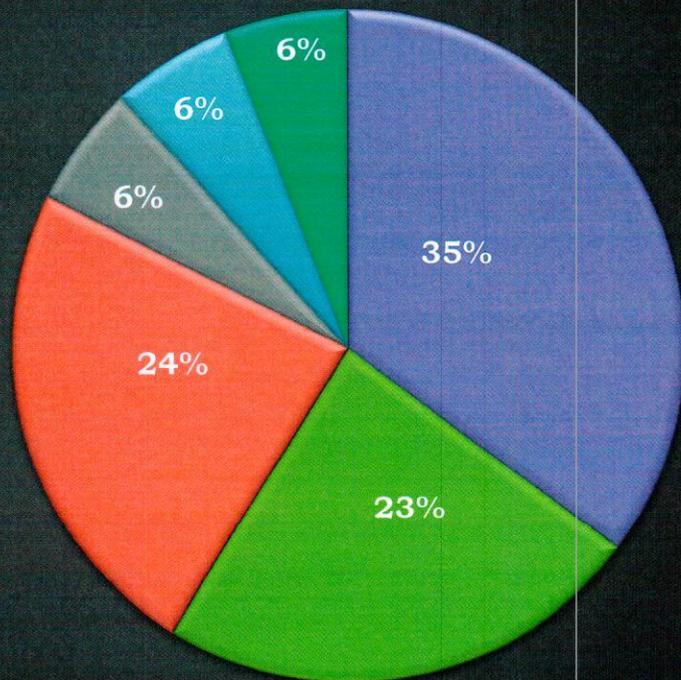
Una de las iniciativas implementadas por Pro Consumidor, fue el diseño y creación de un **Protocolo de Recall**, que ha permitido facilitar el intercambio de información ante la existencia de peligros no previstos de productos introducidos en el mercado. Con este protocolo las empresas están obligadas a suministrar al órgano de protección al consumidor, información pertinente a fin de advertir sobre los riesgos o peligrosidad que pudieran ocasionar un producto o servicio ofertado en el mercado.

En ese sentido, dicho protocolo exige a los proveedores la difusión de las advertencias en un plazo máximo de 5 días laborables, contados desde la fecha en que hayan tenido conocimiento de la peligrosidad del producto o existan indicios suficientes para suponer un daño o riesgo. Igualmente, Pro Consumidor, procede a expandir la divulgación de la información, a través de los diferentes canales tradicionales y digitales, y con la creación de un portal de alertas **[www.consumoseguro.gob.do](http://www.consumoseguro.gob.do)**, el cual de manera actualizada brinda a los consumidores y usuarios, mayores detalles acerca de la existencia de un producto inseguro.

Desde enero del 2018 a mayo 2019, procedimos a emitir 17 alertas de productos que podrían representar riesgo graves para la salud de los consumidores , visualida por 3,281 personas , a través de las redes sociales, medios digitales , tales como FB, Twitter, Instagram y YouTube..

### Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor Alertas de Productos

- ▣ Vehículos
- ▣ Artículos del Hogar
- ▣ Comestibles
- ▣ Artículos de bebés
- ▣ Cuidado de la piel
- ▣ Bebidas Alcohólicas



Otro aspecto importante a destacar está relacionado con garantizar la seguridad de los niños, es por esto que, emitimos una Resolución para la **"Comercialización de Juguetes en la República Dominicana"**, que recoge los principales requisitos que se deben considerar para la comercialización de los mismos, de manera que se preserve la seguridad de los infantes, cumpliendo con el mandato de la Ley No.358-05 que establecen los derechos fundamentales de los consumidores y su protección. Teniendo como objetivo fundamental el de establecer un mayor nivel de seguridad en la comercialización y puesta en el mercado de los juguetes.

Esta resolución presta especial atención a las informaciones relativas a la trazabilidad de los juguetes, estableciendo obligaciones para todos los agentes económicos implicados (fabricantes, representantes autorizados, importadores y distribuidores), de suministrar información de los operadores anteriores y posteriores en la cadena de comercialización.

Además de la obligación de los fabricantes de asegurarse que los juguetes se han diseñado y fabricado de conformidad con los requisitos legalmente establecidos.

En otro orden de ideas, formamos parte integral de la Mesa Presidencial contra el Contrabando, Falsificación y la Informalidad de Bienes (Ley 17-19), sobre **Erradicación del Comercio Ilícito, Contrabando y Falsificación de Productos Regulados**, en búsqueda de dar soluciones a los problemas de evasión, adulteración y contrabando de productos industrializados.

Continuando con la protección y seguridad del consumidor, recientemente hemos constituido junto a la Dirección General de Impuestos Internos y otras dependencias públicas, una mesa de trabajo sobre **"Sistema de Control y Trazabilidad Fiscal Bebidas Alcohólicas y Cigarrillos"**, un mecanismo,

utilizado en más de 30 países, permitirá la identificación única de cada producto con el objetivo de controlar y rastrear sus etapas, desde el origen (producción /importación) hasta el destino final (consumo), basado en el uso de las tecnologías de la información de alta seguridad (física y digital).

Dentro de este Sistema se implementará una aplicación móvil donde los consumidores serán parte activa en la fiscalización de la autenticidad de las bebidas alcohólicas y los cigarrillos, gracias a los componentes del sistema, que le proveerán la información de cada producto con la posibilidad de hacer denuncias en línea sobre mercancías de dudoso origen, con lo cual se protege derecho.

Hemos desarrollado dos Aplicaciones móviles de protección a los consumidores **Proco App**, se trata de una plataforma Web en la que se puede denunciar anomalías e irregularidades vinculadas con consumo por casos de productos vencidos, en mal estado, cargos indebidos por uso de la tarjeta de crédito o débito, publicidad engañosa, incumplimiento de garantía, Libro de Reclamaciones, entre otros casos que atenten contra la salud, seguridad y los intereses económicos de los consumidores o usuarios.

**Pro Concilia**, donde los consumidores y proveedores tendrán la oportunidad de llegar a una solución de las controversias suscitadas en la relación de comercio entre ambos, con la intervención de un agente conciliador. Todo este procedimiento ocurrirá sin la presencia física de los partes, todo el proceso se realiza online, desde cualquier parte del país

Pro Consumidor a través de los procesos de conciliación entre proveedores, ha retornado a los consumidores desde enero el 2018 a mayo del 2019 RD \$134.940.755.50, a consumidores que se vieron comprometidos en la adquisición inconforme de algún bien o servicio.

Cabe destacar que como Autoridad Nacional de Inspección y Vigilancia del Mercado, facultad que nos otorga la Ley No. 166-12 que crea el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), se han realizado desde enero del 2018 hasta abril 2019 4,433 visita de inspección, en la misma se decomisaron 150, 405 productos, por no encontrarse apto para el consumo humano.

Desde la Dirección de PROCONSUMIDOR, asumimos la tarea de trabajar en el ordenamiento de un mercado diverso que ofrece una gran variedad de bienes y servicios a fin de que los mismos cumplan con las condiciones de idoneidad que garanticen la salud y la seguridad en su consumo y la protección de los intereses económicos de los ciudadanos.

En ese sentido, hemos establecido un programa denominado en **Por Un Nuevo Mercado en RD**, dirigido a los vendedores minoristas y mayoristas de los mercados públicos a nivel nacional. Para ello, encabezamos una mesa interinstitucional, a fin de que cada autoridad dentro del ámbito de sus competencias realice las acciones correspondientes, para mejorar las condiciones de ventas de estos productos y evitar accidentes de consumo.

Para los fines, podemos destacar que en nuestro país, estamos trabajando en el desarrollo de las asociaciones y grupos locales de protección a los consumidores con especial ejercicio de promoción de Consumo Seguro; se trata de un proyecto ambicioso pero es una tarea que emprendemos de manera integral.

Son muchos los retos que tenemos por delante, pero estamos convencidos de que con trabajo y esfuerzos coordinados lograremos que las políticas públicas garanticen que los mercados operen para dar resultados que beneficien a los consumidores y a la economía en general.

Finalmente, el respeto de los derechos del consumidor implica múltiples acciones de cada día porque en un mercado abierto, la población satisface sus necesidades mediante la compra de bienes y servicios, por tanto, una entidad como Pro consumidor está permanentemente en acción desde perspectivas múltiples: educar, promover buenas prácticas en el comercio, conciliar intereses entre proveedores y consumidores, inspeccionar el mercado y sancionar conductas contrarias al derecho de todos, porque todos somos consumidores.

Muchas Gracias.