



PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE
LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

INFORME DE GESTIÓN

Julio-Septiembre 2020

Índice

1. INTRODUCCIÓN	1
2. INSPECCIÓN	2-5
2.1 VERIFICACIÓN DE MEDIDAS	5
3. BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES	5
3.1. PARTICIPACIÓN EN COMITÉS TÉCNICOS	6-9
4. SERVICIO AL USUARIO	10
4.2. CONCILIACIÓN	11
4.3 MONITOREO DE PRECIOS	11-12
4.4 EDUCACIÓN Y ORIENTACIÓN AL CONSUMIDOR	13-14
4.5 PRESENCIA EN REDES SOCIALES	15
5. ACTUACIONES JURÍDICAS	15
5.1 RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS	15-17
5.2 ACCIONES DE REGISTRO DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN	17
6. DEPARTAMENTOS INSTITUCIONALES.....	18
6.1 PLANIFICACION.....	18-19
6.2 ADMINISTRATIVO.....	19-20
6.3 LABORATORIO.....	20
6.4 COOPERACION INTERNACIONAL Y SEGURIDAD DE PRODUCTOS...20-21	



1. Introducción

Como parte de su continuo compromiso de mantener informados a los consumidores, clientes y relacionados sobre su evolución y desempeño, el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor reporta sus indicadores de servicios y resultados correspondientes al trimestre de Julio-Septiembre 2020.

Dentro de sus objetivos estratégicos de acción están, reforzar la vigilancia del mercado, a fin de que los consumidores y usuarios reciban los productos y servicios con la calidad adecuada; fortalecer los mecanismos normativos para garantizar un efectivo accionar, y consolidar su rol como Órgano Administrativo para la solución de conflictos.

Por otro lado, Pro Consumidor tiene el compromiso de cumplir su misión con procesos que generen credibilidad y el ofrecimiento de un servicio eficiente y eficaz en la respuesta a las demandas interpuestas por los consumidores y usuarios. Al mismo tiempo vincula su accionar con otros organismos e instituciones a fin de asegurar la defensa de los consumidores.

A continuación, se presentan las acciones desarrolladas y el impacto logrado en beneficio de los ciudadanos.



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

2. Inspección

El objetivo central de estas inspecciones responde a la necesidad de salvaguardar la vida, la salud y los intereses económicos de los consumidores.





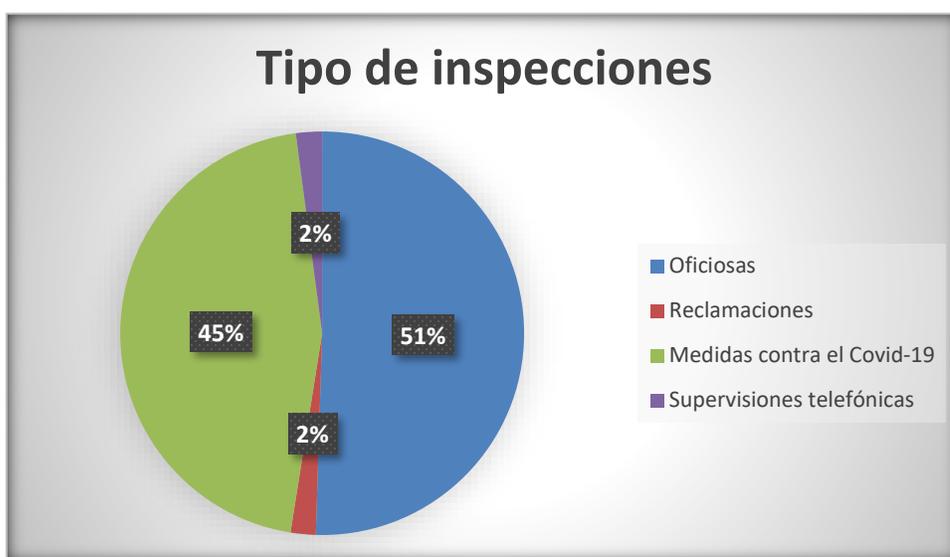
PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Las inspecciones realizadas en el trimestre de Julio-Septiembre 2020 se distribuyen de la manera siguiente:

Por Oficio	Cant.
Alimentos y Bebidas	196
Verificación de precios visibles y libro de reclamaciones	378
Verificación de distanciamiento	4
Verificación de gel antibacterial y alcohol	56
Verificación de seguridad a instalación de cilindro de gas	2
Verificación de incumplimiento en caso de reclamaciones y mediaciones	4
Inspecciones en expendios de prevención de COVID-19	1212
Verificación de seguridad de productos	7
Subtotal	1859
Por Reclamaciones	Cant.
Muebles (Electrodomésticos, mobiliario y vehículo)	67
Inmuebles	7
Subtotal	74

Reclamaciones	Can
Aires Acondicionados	11
Batería	5
Estufas	8
Congelador	1
Inmuebles	13
Freezer	1
Lavadora	8
Nevera	15
Gavetero	1
Televisor	3
Vehículo	4
Inversor	1
Colchón	1
No se pudo realizar	2
Total	74

Tipos de Inspecciones	Cantidad
Oficiosas	1859
Reclamaciones	74
Medidas contra el Covid-19	1671
Supervisiones telefónicas	77
Total	3,681



DATOS DE IMPACTO

1.1. ESTATUS DE CONFORMIDAD O NO CONFORMIDAD

El estatus de las **1,933** inspecciones realizadas en el trimestre de Julio-Septiembre se divide de la siguiente manera según la **Tabla 1**:

Tabla 1

Resultado de las Inspecciones		
Estatus	Total	%
Conformidad	100	13.86
No conformidad	615	85.29
Sin estatus *	6	0.85
TOTAL	721	100.00

*Las inspecciones sin estatus son reclamaciones donde no se pudo verificar el hecho motivo a la reclamación ya sea por no contar con suministro energético u otro inconveniente y sólo se levantó el acta como evidencia.

2.2 SUPERVISIONES TELEFÓNICAS

En el mes de Julio, se le estuvo dando seguimiento a los establecimientos que medidas estaban tomando en cuenta para evitar las plagas en sus establecimientos, logrando así un total de **77** llamadas satisfactorias a dichos comercios.

2.3 VERIFICACIÓN DE MEDIDAS CONTRA EL COVID-19

En un trabajo en conjunto entre el Depto. De Inspección y Vigilancia y los Deptos. De Buenas Prácticas Comerciales y Publicidad y Precios, se han realizado verificaciones de medidas en contra del covid-19 a un total de **2,883** establecimientos. En estas visitas, se revisan las prevenciones que han estado tomando los comercios en contra del virus, con un formulario estandarizado por instrucciones del Ministerio De La Presidencia.

3. Buenas Prácticas Comerciales

El Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, durante los meses de Julio-Septiembre, ha realizado un trabajo de acercamiento a los establecimientos de expendio de alimentos y comercio en general, específicamente en bares, restaurantes, colmados y supermercados ubicados en Santo Domingo y en diferentes provincias del país, con el objetivo de efectuar un levantamiento sobre las condiciones en que se encuentran los mismos y darle las recomendaciones de buenas prácticas comerciales.

En el periodo del trimestre, Se lograron impactar con las informaciones a **3,142** establecimientos a través de la visita a los mismos. De igual forma, se han realizado 8 charlas, impactando un número importante de participantes a través de la plataforma Zoom.

3.1. Participación en comités técnicos

Pro Consumidor participa en la revisión y elaboración de Normas y Reglamentos Técnicos, con el propósito de garantizar los derechos de los consumidores en la elaboración de los mismos y su posterior aplicación, a fin de que dichos establecimientos comerciales adopten las medidas preventivas de lugar para asegurar la calidad, inocuidad y seguridad de los bienes y servicios que comercializan, conforme las normativas y reglamentos existentes en el país. Durante el trimestre de Julio-Septiembre, se participó en estos Comités según la siguiente relación:

No.	COMITÉ TÉCNICO
1.	Reunión del CODEX ALIMENTARIUS
2.	Calidad de servicios para pequeños comercios: Parte 2. Requisitos para pescaderías.
3.	Cereales, legumbres y leguminosas y productos proteínicos vegetales.
4.	Toma de muestra de la leche y los productos lácteos. Definiciones y directrices.
5.	Tanque Imhoff. Requisitos de diseño.
6.	Tomates en conserva (<i>Lycopersicon esculentum</i> P. Mill) Especificaciones.
7.	Nutrición y alimento elaborados a base de cereales y/o dietéticos, alimentos elaborados a base de cereales para lactantes y niños pequeños. Requisitos y Especificaciones.
8.	Códigos de práctica para reducir el ácido cianhídrico en yuca (mandioca) y los productos de la yuca.
9.	Revisión Granos y cereales. Arroz pulido para consumo humano
10.	Norma Dominicana Higiene de las Carnes — Código de Prácticas de Higiene de las Carnes
11.	Transporte, bombeo y colocación del hormigón
12.	Recipientes de Acero Uso Vehicular, se discutirán Observaciones Hechas por Pro Consumidor y AIRD
13.	Instalación de Bombas Estacionarias Contra Incendio

14.	Encuentro Técnico con Miembros de Phillip Morris, para la erradicación del Comercio ilícito
15.	Principios generales de Higiene de los Alimentos
16.	II Reunión Ordinaria del Comité Nacional para la Aplicación de las Medidas Sanitarias y Fitosanitarias
17.	Sistema de Inspección y Certificación de Importaciones y Exportación de alimentos
18.	Calidad del agua
19.	CODEX Para etiquetado de aditivos alimentarios.
20.	Calidad de servicios para pequeños comercios
21.	Cereales, legumbres y leguminosas y productos proteínicos vegetales.
22.	Toma de muestra de la leche y los productos lácteos. Definiciones y directrices
23.	Comité sobre Principios Generales
24.	Nutrición y alimentos para régimen especiales y/o dietéticos.
25.	Arroz pulido para consumo humano
26.	Higiene de las Carnes. Código de Práctica de higiene de las carnes
27.	Producción de Hormigón
28.	Observaciones Hechas por Pro Consumidor y AIRD
29.	Instalación de Bombas Estacionarias Contra Incendio
30.	Tema: Erradicación del Comercio ilícito
31.	Higiene de los Alimentos
32.	Aplicación de las Medidas Sanitarias y Fitosanitarias
33.	Principios y directrices para los sistemas nacionales de control de los alimentos
34.	Calidad del agua
35.	Oxígeno de uso medicinal



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

No.	COMITÉ TÉCNICO
36.	Comité Nacional de Obstáculos Técnicos al Comercio (CNOTC)
37.	Sillas de Rueda
38.	19va Reunión de la Comisión Técnica de Expertos
39.	Leche y productos lácteos. Contenido de sólidos totales
40.	Determinación de aflatoxinas
41.	Arroz Pulido para consumo Humano
42.	Límites Máximos de residuos de plaguicidas permitidos para el cultivo y manejo de la vainita
43.	Azucares y Miel
44.	Agua para uso doméstico (Agua Potable)
45.	Frutas y Hortalizas Elaboradas
46.	Etiquetado Nutricional Definiciones y Directrices
47.	Código de prácticas para prevenir y reducir la contaminación de los cereales por micotoxinas.
48.	Papel Toalla
49.	Código de prácticas para prevenir y reducir la contaminación de los cereales por micotoxinas.
50.	Directrices sobre la evaluación de riesgos en los piensos
51.	Parte 3: Buenas prácticas para la producción de Propóleos.
52.	Contenido de sólidos totales en leches y crema. Definiciones y método de ensayo
53.	Límite máximo de residuo de plaguicidas permitido para el cultivo de la vainita tierna (<i>Phaseolus vulgaris</i> L.)
54.	Límite máximo de residuos de plaguicidas permitido para el cultivo y el manejo del musu chino
55.	Evaluación de la conformidad - Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas
56.	II-Reunión ordinaria del Comité Nacional del Codex Alimentarius (CONCA)
57.	Uvas de mesa (<i>Vitis Vinifera</i> L.) Especificaciones
58.	Cilindro Compuesto
59.	Cacao y sus productos derivados. Cacao en polvo (cacao). Especificaciones

60.	Comité Nacional de perdida y desperdicios de alimentos (PDA)
61.	Comité de esquema SFV (Instalador y mantenedor de sistemas fotovoltaicos)
62.	Principios generales de higiene de los alimentos con la norma del Codex Alimentarios CAC/RCP 1-1969



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

4. Servicio al usuario

Pro Consumidor es la entidad competente para conocer las reclamaciones y denuncias por infracción a la Ley 358-05. En este sentido durante el periodo del trimestre Julio-Septiembre se han realizado diversas operaciones correspondientes a reclamaciones, denuncias, quejas y orientaciones al consumidor. Las mismas están distribuidas en la zona del gran Santo Domingo y las provincias del país de la siguiente manera:

OFICINA	RECLAMACIONES	DENUNCIAS
Santo Domingo	1833	355
San Juan de la Maguana	18	2
San Francisco de Macorís	45	8
Santiago	140	18
San Cristóbal	65	9
San Pedro de Macorís	47	-
Hato Mayor	16	76
Barahona	18	5
Totales	2182	473

Fuente: Departamento de Servicio al Usuario y Coordinación Territorial

4.2. Conciliación

Mediante la conciliación los consumidores, usuarios y proveedores cuentan con un procedimiento sin costo para la solución de sus controversias, antes de agotar el procedimiento administrativo, que pueda iniciar Pro Consumidor en caso de evidenciarse el incumplimiento de las disposiciones de la ley de protección al consumidor y antes de que el caso pase a los tribunales ordinarios.

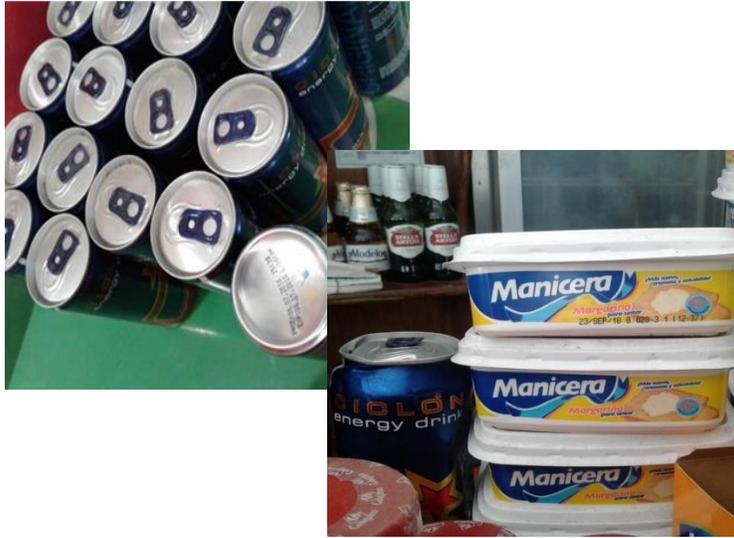
En el cumplimiento de este mandato se procura la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. En ese sentido, durante el periodo de tiempo indicado, se conocieron **943** casos, logrando acuerdos satisfactorios en **784** de ellos, obteniendo un retorno económico de **RD\$74,339,390.93**

4.3 Monitoreo de Precios

Pro Consumidor tiene bajo su responsabilidad la tarea de organizar un sistema de información y orientación de los consumidores y usuarios relativos al comportamiento de los precios de los productos prioritarios en los mercados, alternativas de consumo de bienes y servicios y responsabilidad en el consumo.

Diariamente se realiza monitoreo de precio de productos en diferentes establecimientos comerciales. Durante los meses de Julio-Septiembre, se han realizado 65 monitoreos de precios a las cadenas de supermercados grandes de Santo Domingo, con un total de 650 visitas en el Distrito Nacional y Santo Domingo.

La frecuencia de visitas actual es diaria a un supermercado de cada cadena, obteniendo como resultado un informe de precios de doscientos cincuenta y cinco (255) productos de diferentes marcas y presentaciones, clasificados de acuerdo a sus tipos, de los cuales 71 corresponden a diferentes marcas de leches y 184 productos que componen la canasta básica familiar.



Monitoreo: Farmacias

En los meses de Julio-Septiembre se realizaron tres (3) monitoreos de precios a cuarenta y cinco (45) Farmacias de la que componen al sector farmacéutico de Santo Domingo, un total de 281 medicamentos mensuales, de los cuales, doscientos cinco (205) corresponden a medicamentos de Marca Comercial y setenta y seis (76) a medicamentos Genérico/Principio Activo, Los productos seleccionados son aquellos que presentan una alta demanda en la Sociedad Dominicana. Utilizando la metodología de una visita a cada una de estas en total de 10 visitas, obteniendo como resultado la Publicación en la Página web, en el Sistema Nacional de Precios y un informe mensual.

Monitoreo: en Ferreterías

En el trimestre de Julio-Septiembre 2020 se realizaron tres (3) monitoreos de precios a quince (15) Ferreterías de la que componen al sector Ferretero de Santo Domingo, un Total de noventa (95) Productos Ferreteros. Los productos seleccionados son aquellos que presentan una alta demanda en la Sociedad Dominicana. Utilizando la metodología de una visita a cada una de esta en total 15 visitas mensuales, obteniendo como resultado la Publicación en la Página web e informe mensual.

4.4 Educación y Orientación al consumidor

El departamento de Educación Durante el trimestre de Julio-Septiembre, logramos llevar a cabo **5,755 Concientizaciones a Hogares Dominicanos mediante llamadas telefónicas**, alcanzando a **3,479 Mujeres y 1,395 hombres** residentes en dichos hogares con información en lo que concierne a las recomendaciones sobre:

- **Alertas de Consumo, Vehículos Volvo, Toyota y Bolsas de aire Takata.**
- **Registro Inmobiliario Sector Inmobiliario y Construcción.**
- **Servicios Generales de Proconsumidor.**
- **Inocuidad y Cuidado de los Alimentos durante Pandemia.**

Participamos en dos programas radiales de las Emisoras de los Centros Tecnológicos Comunitarios de la Vicepresidencia, donde orientamos al radio escuchas, sobre el correcto manejo de la Finanzas Personales en Pandemia Covid-19.

Entregamos Contenidos Educativos al Depto. Comunicaciones, el cual fue publicado en el Portal Web Institucional:

- Como Mantener la Higiene de los alimentos al momento de su preparación.
- Formas correctas de realizar tus compras en el supermercado.

Dando cumplimiento al mandato de la Ley 358-05, que asigna a Pro-Consumidor la tarea de desarrollar actividades, proyectos y programas dirigidos a la educación y orientación de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, se ha desarrollado un programa de orientación a través de charlas educativas impartidas en diversos sectores.

Concientizaciones telefónicas	Participantes Hombres	Participantes Mujeres
5,755	1,395	3,479



4.5 Presencia en Redes Sociales.

Actualmente, las redes sociales se han convertido en un aliado de la comunicación facilitando la cercanía de las instituciones con la población, sobre todo para aquellas que ofrecen servicios.

Para **Pro Consumidor**, la presencia en redes sociales brinda una oportunidad adicional a los ciudadanos consumidores, de recibir información oportuna sobre sus derechos y se han convertido en un canal para la interposición de denuncias y reclamos.

En la siguiente tabla, se puede apreciar la cantidad de seguidores actuales.

	Twitter	Facebook	Instagram	LinkedIn	YouTube
Seguidores a Septiembre	209,105	33,708	125,000	632	469

Pro Consumidor en las redes sociales, cuenta con una presencia activa en sus distintas embajadas digitales. En ese sentido, en el trimestre Julio-Septiembre, tuvimos campañas de temporada, además de la programación regular, que abarca temas generales de la institución como cobertura de los diferentes operativos de orientación derechos de los consumidores, las diferentes actividades realizadas por los departamentos internos como Buenas Prácticas Comerciales, Educación, cobertura de los programas de Proconsumidor en los diferentes medios de comunicación, entre otros.

Las Redes Sociales de Pro Consumidor mostraron en general un aumento en sus seguidores, creciendo de **362,554** en Junio a **368,914** en Septiembre.

5. ACTUACIONES JURÍDICAS

5.1 Resoluciones administrativas.

Las decisiones de Pro Consumidor, ya sea para exponer su criterio sobre un conflicto, para culminar un proceso, para autorizar una acción, o para poner fin a un conflicto, se toman a través de resoluciones. En tal sentido, fueron elaboradas las siguientes resoluciones:

INFORME MENSUAL DPTO. JURIDICO			
JULIO-SEPTIEMBRE DE 2020			
-Indicador estadístico	Resoluciones	Borradores Reclamaciones	329
		Borradores de resoluciones del Consejo	3
		Recursos de reconsideración	8
		Contratos de Adhesión Registrados	10
		Contratos de Adhesión rechazados	4
	Multas	Monto pagado	RD\$146,000.00
		Cartas de advertencias	12
	Contratos de Adhesión	Recibidos	28
		Analizados	66
		Registrados	10
		Contratos con cláusulas abusivas	60
		Contratos no Registrables	4
		Notificación de Hallazgos	37
	Contratos de Servicios / Personal Contratados	Elaborados	9
		Renovados	69
Rescindidos		3	
Adendum		3	
84 contratos de servicios trabajados			

Indicador estadístico	Concursos / Sorteos	Recibidos	104
		Registrados	102
		Modificaciones Bases Concurso	37
		No registrables	-
	Litigio/Defensoría	Expedientes recibidos	17

		Expedientes resueltos	18
		Certificación de expedientes	7
		Escritos de defensas	20
		Depósitos de documentos	11
		Traslados al tribunal Administrativo	48
		Asistencia en audiencia	5

Reunión con proveedores y consumidores para llegar a acuerdos de cumplimiento de resoluciones o multas.	5
---	---

5.2 Acciones de Registro de los contratos de adhesión

Para asegurar la protección de los derechos de los consumidores se han establecido diversos mecanismos, entre ellos, el registro de los contratos de adhesión, siguiendo el mandato de la Ley No. 358-05 y lo contemplado en la Resolución No. 01-2009 del Consejo Directivo de Pro-Consumidor, que dispone el inicio del proceso de registro de los contratos de adhesión.

En tal sentido durante el periodo correspondiente a este informe, se han recibido 28 contratos para iniciar el proceso de revisión y su posterior registro.

Otro mecanismo de registro es el correspondiente a las rifas y concursos, que según la Resolución 09-2011 se ordena el registro de las prácticas comerciales denominadas concursos, rifas y sorteos de bienes y servicios realizados en el territorio nacional. Durante el periodo referido, se han recibido 104 bases de rifas y concursos para ser registrados.

6. Departamentos Institucionales

6.1 Planificación y Desarrollo

	Avance Porcentual
NOBACI	95%
iTICge	84%
SISMAP	93%
Ética Publica	97%
Gestión Presupuestaria	100%
Contrataciones Publicas	97%
Transparencia	94%
Total Ponderado	94%

Dentro de nuestro marco operativo podemos destacar los siguientes avances realizados en los meses de Julio-Septiembre:

- El Departamento de Planificación y Desarrollo desde el inicio de la cuarentena ha mantenido un monitoreo constante de todos los departamentos de Proconsumidor poniéndoles metas y a la vez confirmando que estas se cumplan.
- Por otro lado, se están realizando análisis de monitoreo de precios de facturas que usan los colmados con los proveedores para verificar el aumento de los precios de los mismos.
- Además, se están realizando monitoreos llamando a los establecimientos que los departamentos realizan levantamiento tanto colmados como farmacias para verificar que los colaboradores correctamente llamaron y que se está cumpliendo la meta establecida.
- Se están a su vez realizando informes semanales que van a la Presidencia sobre el comportamiento de los precios en diferentes provincias por igual el comportamiento de las reclamaciones y denuncias recibidas en base a los establecimientos que están aumentando los precios.

- Por igual se ha logrado el cierre oportuno de todas las quejas recibidas en el buzón de sugerencias tanto a nivel del Distrito nacional como de las provincias.

6.2 Administrativo

En cumplimiento al Eje del Plan Estratégico institucional **Excelencia** trabajamos con el resultado esperado **Mejorada la gestión administrativa institucional** presentamos las actividades realizadas.

➤ Actividades realizadas en respuesta al objetivo **Mejorada la gestión administrativa institucional.**

- **Mantenimiento de flotilla vehicular**

Se realizaron mantenimientos a vehículos de la flotilla vehicular de la institución.

- **Mantenimiento de equipos**

Se cumplió con el plan de mantenimiento mensual de la planta eléctrica, ascensor (con cambio de pieza dañada) y aires acondicionados.

- **Mantenimiento de Infraestructura física**

El departamento Administrativo a través de la división de Servicios Generales ha realizado todas las tareas de mantenimiento de la institución en respuesta a las responsabilidades programadas en el POA institucional 2020.

- Limpieza de las instalaciones del almacén de suministro.
- Limpieza profunda de las áreas de parqueo.
- Se efectuaron limpiezas profundas con productos adecuados para prevención del virus Covid- 19.

➤ Actividades realizadas en respuesta al objetivo **Fortalecida la operatividad institucional.**

- Se realizaron las órdenes de compra atendiendo los requerimientos recibidos y aprobados de las áreas y aprobadas por la máxima autoridad, MAE.
- Se ha cumplido en un 100% con la demanda de transporte de todas las áreas operativas y misionales que requieren de este servicio.

- Se ha respondido en un 98% con la demanda de suministro de materiales y equipos de oficina de todas las áreas de la institución según el plan de compras establecido.

6.3. LABORATORIO

Durante este periodo se gestionaron el levantamiento de 37 marcas o muestra de gel antibacterial de proveedores del Gran Santo Domingo para determinar la calidad en cuanto al porcentaje y determinación de tipos de alcohol para preservar la salud de los consumidores.

Nos encontramos en el Proceso de Revisión de 2 Planes de Muestreo de “Estudios de calidad e inocuidad de diferentes marcas de Arroz y azúcar a nivel Nacional”.

6.4. COOPERACION INTERNACIONAL Y SEGURIDAD DE PRODUCTOS

Bajo supervisión periódica del Encargado del Departamento de Planificación y Desarrollo, la División de Seguridad de Productos gestiona recursos financieros y técnicos para apoyar los objetivos estratégicos de la institución, y da seguimiento a los proyectos de desarrollo aprobados por los organismos nacionales e internacionales.

La pandemia del COVID-19 ha instado a que los integrantes del equipo de esta división asistan a otros departamentos en las labores diarias que tienen que ver con la situación en cuestión, por lo que muchas de nuestras actividades se ven orientadas a trabajos relacionados a ello:

1. ALERTA DE PRODUCTOS

Su propósito es advertir a la población sobre las irregularidades que presentan los productos comercializados a nivel nacional e internacional que pueda generar un riesgo grave para la salud y seguridad de los consumidores o usuarios.

Para el mes de **agosto** se han trabajado **4** alertas de productos, las cuales citamos a continuación:

1. **01/08/2020. Manitas Limpias.** Presentan metanol en su contenido. **EN PROCESO.**
 2. **24/08/2020. Vehículos Audi.** Debido a un desperfecto en el alternador de arranque. **TERMINADA.**
 3. **24/08/2020. Vehículos Honda.** Debido a un desperfecto en la palanca de cambios en la que el botón de la misma se desconecta o rompe. **TERMINADA.**
- 25/08/2020. Gel Desinfectante de Manos.** Por contener metanol. **TERMINADA**