PROCONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

INFORME ESTADÍSTICO TRIMESTRAL

julio - septiembre

2026

Santo Domingo, R.D

Elabora:	Revisa:
Danilo Sånchez Técnico Planificación y Desarrollo	**Yakayra Rodríguez** Directora Planificación y Desarrollo
Firma:	Firma:

PRO CONSUMIDOR
IMTITUTO NACIOMii Oi MOHCCIUN
Df LOt OI1ICMOV DII COMtUMIOO*

Índice

INTRODUCCIÓN.....2

1. INSPECCIÓN Y VIGILANCIA..... 3

2. BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES.....4

3. SERVICIO AL USUARIO..... 5

4. CONCILIACIONES REALIZADAS.....6

5. MONITOREO DE PRECIOS Y PUBLICIDAD.....7

6. EDUCACIÓN Y ORIENTACIÓN AL CONSUMIDOR.....8

7. DEPARTAMENTO JURÍDICO..... 9

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION
OE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

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 - septiembre2026.

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 de manera resumida las acciones desarrolladas por los departamentos misionales de la institución en este trimestre y el impacto logrado en beneficio de los ciudadanos.

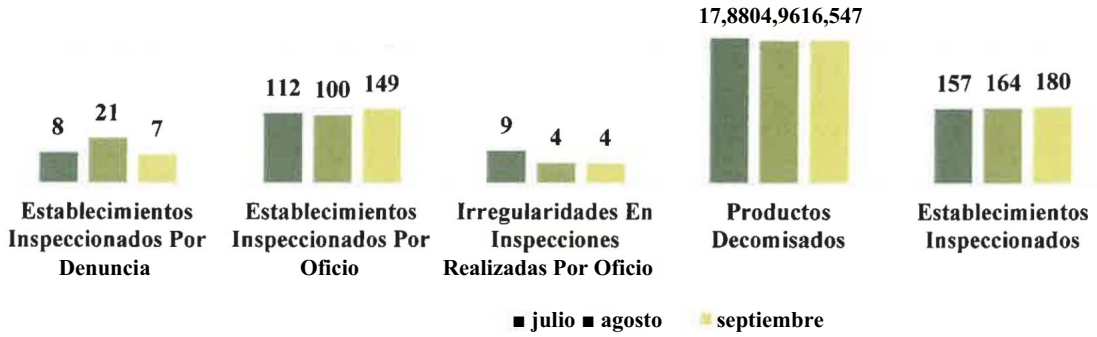
1. Inspección y Vigilancia

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

En el trimestre comprendido entre los meses de julio - septiembre 2026 las acciones realizadas por el departamento de inspección y vigilancia se distribuyen de la manera siguiente:

Estadísticas Inspección y Vigilancia						
Año	**Mes**	**Establecimientos Inspeccionados Por Denuncia**	**Establecimientos Inspeccionados Por Oficio**	**Irregularidades En Inspecciones Realizadas Por Oficio**	**Productos Decomisados**	**Establecimientos Inspeccionados**
2026	7	8	112	9	17,881	157
2026	8	21	100	4	14,964	164
2026	9	7	149	4	15,547	180
Total		**36**	**361**	**17**	**48392**	**501**

Gráfico por mes



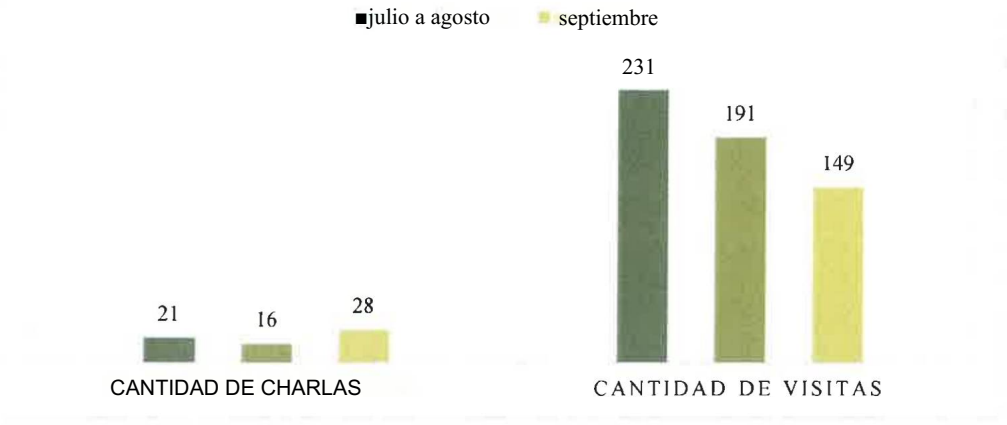
2. Buenas Prácticas Comerciales

El Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, durante los meses de enero - marzo, ha realizado un trabajo de acercamiento y charlas 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 trimestre comprendido entre los meses de julio - septiembre del 2026 las acciones realizadas por el departamento de Buenas Prácticas Comerciales se distribuyen de la manera siguiente:

Estadísticas de Buenas Prácticas Comerciales			
Año	**Mes**	**Cantidad de charlas BPC**	**Cantidad de visitas BPC**
2026	7	21	231
2026	8	16	191
2026	9	28	149
Total		**65**	**571**

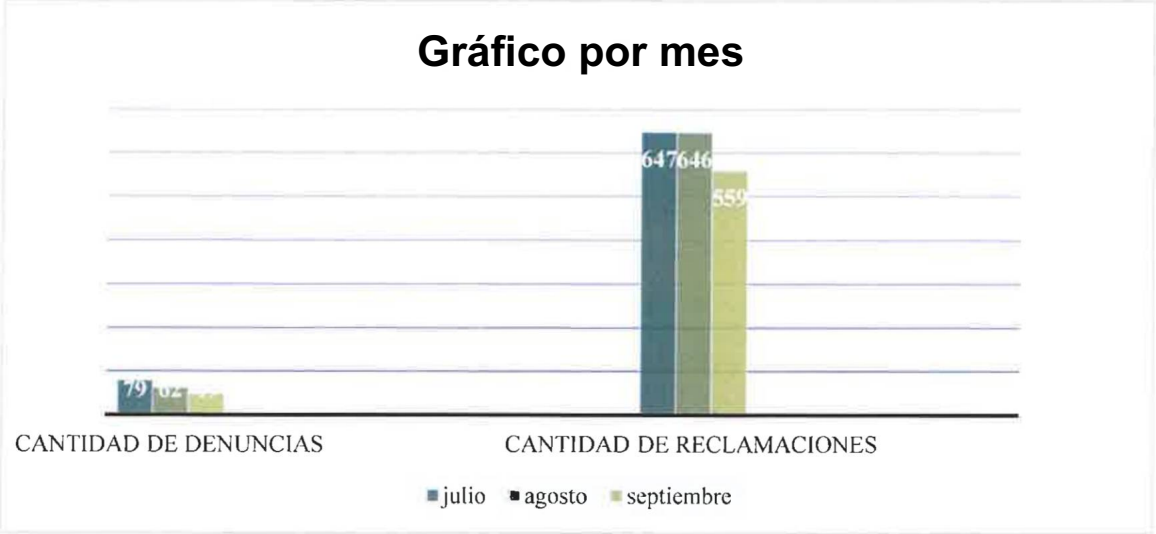
GRÁFICO POR MES



3. 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 del 2026 se han realizado diversas operaciones correspondientes a reclamaciones y denuncias. Las mismas están distribuidas en la zona del gran Santo Domingo y las provincias del país, el número de reclamaciones y denuncias captadas por la institución en este periodo de tiempo es el siguiente:

Estadísticas de Sen icio al usuario			
Año	**Mes**	**Cantidad de denuncias**	**Cantidad de reclamaciones**
2026	7	79	647
2026	8	62	646
2026	9	49	559
Total		**190**	**1,852**



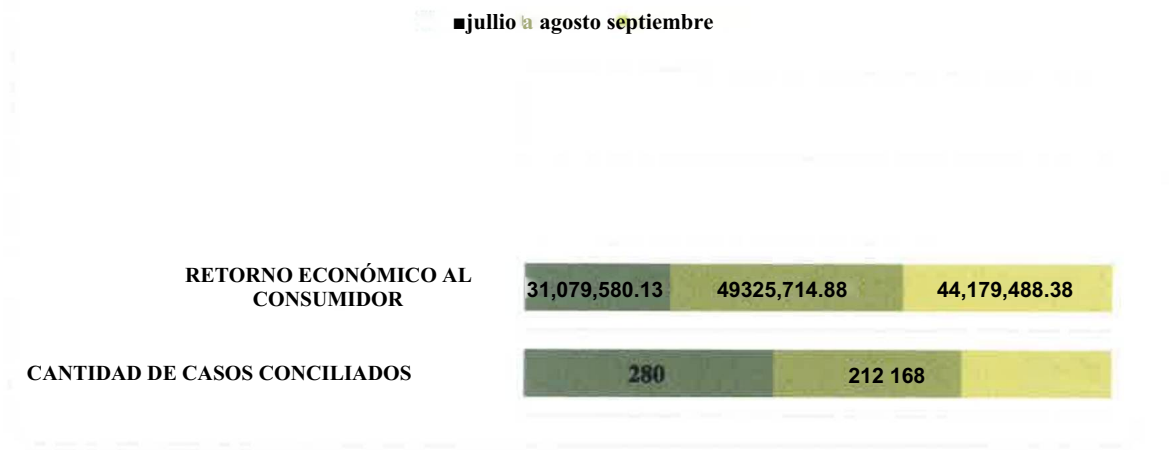
4. Conciliaciones Realizadas

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 llevaron a cabo **660** acuerdos satisfactorios, obteniendo un retomo económico a los consumidores de **RD$ 124,584,783.39,** como se muestra de manera más detallada en la tabla siguiente:

Estadísticas de Conciliación			
Año	**Mes**	**Cantidad De Casos Conciliados**	**Retorno Económico Al Consumidor**
2026	7	280	31,079,580.13
2026	8	212	49,325,714.88
2026	9	168	44,179,488.38
Total		**660**	**124,584,783.39**

GRÁFICO POR MES



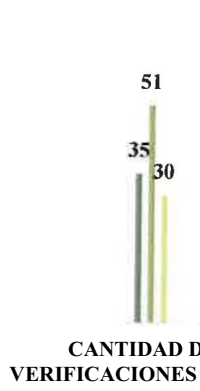
5. Monitoreo de Precios y Publicidad

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 e impartir charlas de responsabilidad en el consumo.

Diariamente se realiza monitoreo de ofertas de productos en diferentes establecimientos comerciales. En el trimestre comprendido entre los meses de julio - septiembre del 2026 las acciones realizadas por el departamento de análisis de publicidad y precio se distribuyen de la manera siguiente:

Estadísticas de Publicidad Y Precio		
Año	**Mes**	**Cantidad de verificaciones en ofertas de productos**
2026	7	35
2026	8	51
2026	9	30
Total		**116**

GRÁFICO POR MES



6. Educación y Orientación al Consumidor

Entre las acciones que realiza el departamento de Educación se encuentran las charlas a consumidores, Durante el trimestre de julio - septiembre las charlas realizadas por el departamento de educación al consumidor fueron las siguientes:

Estadística de Educación		
Año	**Mes**	**Cantidad de charlas**
2026	7	35
2026	8	8
2026	9	34
Total		**77**

GRÁFICO POR MES



7. Departamento Jurídico

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.

Otro mecanismo de registro es el correspondiente a las rifas y concursos, que según la Resolución 09-202 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 de julio - septiembre del 2026 las acciones realizadas por el departamento Jurídico en este sentido se distribuyen de la manera siguiente:

Estadísticas del departamento .Jurídico					
Año	**Mes**	**Cantidad de concursos registrados**	**Contratos de adhesión analizados**	**Contratos de adhesión recibidos**	**Acuerdos por multas**
2026	7	106	6	11	7
2026	8	63	10	9	8
2026	9	80	16	15	6
Total		**249**	**32**	**35**	**21**

GRÁFICO POR MES

