

Primer Aniversario

Un año de acciones
y propuestas de políticas públicas



Informe de gestión

2017

Directora
Altagracia Paulino
Presidenta del Onpeco

Editora
Noris Decena

Corrección
Lourdes Ivette Reyes

Colaboración
Abelka Ferreira, Massiel Mabel, Melania Soriano, Antonia Roa, Rafaela Caamaño

Diseño y diagramación
Francis Contreras

COMITÉ EJECUTIVO Y CONSEJO DIRECTIVO DEL ONPECO

Altagracia Paulino
Presidenta

David La Hoz
Vicepresidente


Abelka Ferreira
Secretaria


Rafaela Caamaño Grullón
Tesorera

Amable de los Santos, Gianna D'oleo,
Noris Decena
Vocales

Salvador Polanco, Ana Vertilia
Cabrera, Luisa Fajardo, Melania Soriano
Miembros del Consejo



 Calle Olegario Tenares No. 4
Los Restauradores,
Santo Domingo, D.N.

 Tel. 809-797-2033

 onpeco@gmail.com

 @onpecord

 www.onpeco.org

Contenido

1

La Institución

Lanzamiento del Onpeco	8
Taller “La cara oculta de las redes sociales”	9
Onpeco propone se liberen de impuestos los escolares	9
Bienestar en movimiento: campamento para personas adultas mayores	10
Firma de convenio entre la UPID y el Onpeco	11
Convenio entre Onpeco y Observatorio de España	11
Primer seminario sobre Responsabilidad Social Corporativa y Empresarial	12
Fechas aniversarias del Onpeco	14

2

Voz de alerta

Los consumidores y la publicidad engañosa	16
Evita comprar pollos podridos o alimentos en mal estado	18
Onpeco saluda Ministerio de Salud regule venta de estimulantes sexuales	19
Codex Alimentarius y normas	19
Alerta ante posible especulación y alza de precios por huracán Irma	20
Onpeco critica resolución de Indotel que permite las turbo llamadas al trabajo	21
Llaman a no pagar el precio abusivo del ajo	21
Cláusulas abusivas en materia de Derecho de Consumo	22
La canasta familiar y su comportamiento en el año 2017	24

3

Opiniones

Huracanes y terremotos versus calidad y resistencia de las viviendas	26
Un año observando y contribuyendo a reducir la brecha de la desigualdad	28
Algunas acciones relevantes durante el primer año del Onpeco	29
Perspectivas y actividades para el año 2018	30

4

En agenda

Primer Congreso Internacional sobre Turismo Responsable y Sustentable	32
Gran panel con expertos en estructuras y construcciones de viviendas resistentes a huracanes devastadores	34
Onpeco inicia diplomado en lengua de señas	35
Talleres especializados sobre beneficios del Sistema Dominicano de Seguridad Social	36





Altagracia Paulino
Presidenta del Onpeco

El año que ya casi termina ha sido muy malo para nuestra región, donde los efectos del calentamiento global, se han visto manifestados a través de fuertes huracanes jamás vistos, como Harvey, Irma, María, José, Katia, Ophelia, y otros que han rondado nuestros mares trayendo consigo muerte y desolación.

A esto se le añade los incendios forestales en California, Galicia, España, las inundaciones en Bangladesh, donde se han producido los primeros refugiados climáticos, porque es imposible la vida en un medio ya deteriorado.

En el Caribe, en la isla Barbuda, con 300 años de civilización, el huracán María asoló totalmente, igual que en Dominica, y a Puerto Rico lo dejó en la peor situación que se pueda vivir. De igual forma, Irma dejó a San Martín con la mayor parte de sus estructuras destrozadas.

Cuba, con una gran tradición de protección contra huracanes, sufrió daños materiales y humanos como nunca en su historia, y, nosotros, que soportamos los efectos secundarios, como las lluvias torrenciales y prácticamente la pérdida del mes de septiembre en cuanto a productividad, porque entre la preparación para recibir el impacto de los huracanes y reponerse de los daños producidos, incluyendo la producción agrícola, perdimos cuando menos una semana completa de ese tenebroso mes.

En lo referente al cambio climático tenemos que prepararnos, porque vivir en la ruta de los huracanes nos hace vulnerables, y más, cuando el presidente de los Estados Unidos dice no creer en el cambio climático, y se retira del Acuerdo de París, cuyos propósitos implican tomar medidas para reducir sus efectos en el único planeta donde es posible nuestra vida.

Aparte de los fenómenos de la naturaleza, mayormente provocados por nuestro accionar, estamos al borde de un posible desastre nuclear, de continuar las provocaciones entre Estados Unidos y Corea del Norte.

Este año 2018 que se avecina, vamos a poner nuestras energías y esfuerzos, para que las amenazas que se ciernen sobre la paz en el mundo, no pasen de ser solo eso, amenazas. Y que nos permita reorganizar nuestra existencia, para poder enfrentar con éxitos los desafíos de un futuro que luce incierto.

En lo que se refiere al país, debemos abogar por mejorar la conducta de todos, porque el caos no es conveniente para ninguno de los que habitamos en la nación que nos legaron los padres fundadores de nuestra nacionalidad, bajo el ideario de Juan Pablo Duarte, quien lo dio todo para que hoy figuremos en el mundo con un gentilicio que dos define: dominicanos.

Esperando que pasen un feliz resto del año y un venturoso 2018, con señales de éxitos para todos y todas.



La Institución

1

La Institución



A partir de la Constitución de 2010 la protección de los derechos del consumidor adquirió en el país rango constitucional, lo que supone una protección jurídica de los derechos fundamentales de los ciudadanos en su relación con el Mercado: los consumidores, que somos todos.

Además de lo contenido en el artículo 53 de nuestra Carta Magna, la Ley número 358-05 del 9 de septiembre de 2005 se corresponde con los preceptos de la Constitución del 2010, y otras leyes sectoriales y generales también se decantan en ofrecer a los ciudadanos garantías para que les sean respetados sus derechos y a su vez el ciudadano entienda su deber de hacer ciudadanía responsable, exigiendo el cumplimiento de los derechos consagrados en el ordenamiento jurídico dominicano.

La Constitución también define y protege los derechos fundamentales, como lo expresa el artículo 69 de la Constitución y protege los derechos colectivos y difusos, los cuales también incorporan a todos los ciudadanos por igual.

Visto desde este amplio marco jurídico y constitucional, se hace necesaria una articulación que determine desde una postura

independiente, hasta donde se cumplan estos derechos y contribuir con la exigencia que proponen las leyes de nuestro país.

En ese sentido hemos creado el Observatorio Nacional para la Defensa de Los Derechos del Consumidor.

Misión

Hacer que las normas y leyes que protegen a los ciudadanos en su relación con el mercado: los consumidores, sean realmente un instrumento que sirva para el ejercicio de una ciudadanía responsable y a su vez para elevar su calidad de vida.

Visión

Que cada ciudadano consumidor sea un instrumento útil en la construcción del Estado de derecho, lo que implica involucrarse en la toma de decisiones logrando su inclusión en las mismas.

Valores

La verdad como estandarte, la honestidad como fundamento y la solidaridad para lograr la armonía y el sentido de pertenencia.

Objetivo general

Observar el cumplimiento de las leyes que protegen los derechos de los ciudadanos en su relación con el mercado de bienes y servicios, a fin de garantizar que estas cumplan las reglas y normas estipuladas con el propósito de que las mismas sirvan como elementos para el ejercicio de una ciudadanía responsable y provocar la capacidad de reclamo que tienen todos los dominicanos y a su vez el cumplimiento de las leyes, de tal manera que los proveedores asuman como su responsabilidad social inalienable el cumplimiento de la ley, todo lo cual es un gran insumo en la construcción del Estado de derechos.

Objetivos específicos:

1. Lograr que el ciudadano conozca que tiene derechos legítimos a los mejores servicios de salud y que estos deben ser ofrecidos de manera digna e inclusiva.
2. Impulsar medidas para que los servicios de educación sean de calidad e incluyentes.
3. Documentar a la población sobre su derecho a servicios públicos domiciliarios en condiciones de seguridad, calidad y precios justos
4. Observar el cumplimiento de la función de los entes reguladores, a fin de que su rol frente a los ciudadanos se cumpla con la calidad con que se les sirve a los prestadores de esos servicios.
5. Ser un ente receptor y mediador entre los usuarios de los servicios de la seguridad social (DIDA) y los ciudadanos.

6. Velar por el cumplimiento de las directrices de las Naciones Unidas por la defensa del consumidor.

¿Por qué?

Porque tenemos debilidades institucionales mostradas por el incumplimiento de las leyes, lo que ha generado una gran desconfianza entre los dominicanos, pero además esta debilidad es fortaleza para los sectores que han encontrado en ella su zona de confort en detrimento de la gran mayoría que no está cómoda por la mala calidad de los servicios y bienes que recibe.

Los servicios públicos que proporciona el Estado son financiados por las contribuciones que hacemos todos, por esa razón debemos exigir que sean de calidad, seguros y a precios justos.

¿Quiénes deben involucrarse?

Todos los dominicanos y dominicanas que son sujetos de derechos y que se sientan comprometidos con la construcción del Estado de derecho que proclama la Constitución.

¿Para qué?

Para que desde este Observatorio comencemos a realizar el sueño de nuestros padres fundadores: organizarnos para hacer que se cumpla lo que está proclamado en la Constitución y en las leyes.

¿Cómo operará?

Estará integrado por un colectivo de personas y organizaciones de la sociedad civil, bajo la dirección de Altagracia Paulino.



Lanzamiento del Onpeco

En un acto celebrado en el hotel Barceló, que contó con la maestría de ceremonias del reconocido periodista Ramón Colombo, el Observatorio Nacional para la Protección del Consumidor, Onpeco, presentó formalmente al público su programa de actividades y detalles de su conformación.

Altagracia Paulino, quien auspicia y coordina esta iniciativa, pronunció las palabras centrales en las que destacó que a través del Onpeco plantea un nuevo desafío a la sociedad dominicana, ante la falta de cumplimiento de las leyes y, en especial, de las disposiciones que regulan y dan seguimiento a la defensa y protección de los ciudadanos y ciudadanas en su relación de consumo, ya que percibe que es poco lo que se pudo hacer a su paso por la administración del Instituto de Protección a los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, “Como se está discutiendo la posibilidad de la modificación de la ley de Seguridad Social,

pensamos que lanzar en este momento el Observatorio era oportuno, porque entiendo que debemos involucrarnos y ser parte de los aportes en favor de los más vulnerables dentro del sistema. Eso es de justicia y responsabilidad social”, manifestó.

Ana Vertilia Cabrera, de la Asociación de Comités de Amas de Casa, y Salvador Polanco de la Asociación Dominicana para la Protección del Consumidor (ADEPROCO), se dirigieron a los presentes en calidad de representantes de las organizaciones que presiden, ya que en el Observatorio participan como miembros tanto personas físicas como instituciones.

El Observatorio cuenta con un Comité Ejecutivo que forma parte de su Consejo Directivo y Asamblea, como órganos de dirección. Los proyectos y programas de trabajo y seguimiento estarán a cargo de sus gabinetes y mesas de trabajo permanente, integrados por expertos y personas interesadas en esas áreas.



Taller “La cara oculta de las redes sociales”

Como parte del plan de trabajo del Observatorio Nacional para la Protección del Consumidor-Onpeco-, se impartió en el salón Aida Cartagena Portalatín de la Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña, el taller “La cara oculta de las redes sociales”, con el objetivo de educar sobre un manejo responsable del uso de las redes sociales, creando conciencia sobre los beneficios y los riesgos de las mismas, enfocado a todo público y en especial a los adolescentes, quienes por su inexperiencia pudieran hacer más uso indiscriminado de éstas.

En el taller se trataron temas como el ciberacoso, el robo de identidad y otros riesgos a los que en la actualidad los usuarios de la Internet están expuestos, como consecuencia de los delincuentes cibernautas. A los participantes se les entregó material de apoyo.

Onpeco propone se liberen de impuestos los escolares

El Observatorio Nacional Para la Protección del Consumidor-Onpeco- propuso que en el mes de agosto sean liberado del pago de los impuestos todos los útiles escolares, como una forma de aligerrar la carga de las familias, que durante ese mes deben hacer grandes esfuerzos para preparar a sus hijos para el año escolar.

Otra opción para hacer frente al gasto del inicio del año escolar, que planteó el Onpeco es que se legisle para establecer la entrega de un salario adicional o sueldo 14, como una compensación a las familias que tienen que endeudarse para adquirir uniformes, zapatos, mochilas, libros y demás útiles para que sus hijos puedan asistir a las escuelas y los colegios.

En agosto también se debe pagar por adelantado el mes de julio del siguiente año y cargar con la nueva tarifa de los colegios privados, la cual es regularmente incrementada sin que ocurra igual con los ingresos de las familias.

Igualmente, el Onpeco entiende que deben respetarse las disposiciones de la Ley número 66-97 que regula la educación, en el sentido de que los textos escolares deben revisarse cada cuatro años. El artículo 78 de la referida ley establece que: “los textos básicos o complementarios u obras de consultas, a que se refiere el literal e) del presente artículo, una vez aprobados permanecen vigentes por un período no menor de cuatro años”. Sin embargo, varios libros de textos han sido cambiados, pese a tener solo un año de vigencia, según denuncias de algunos padres, a través de las redes sociales.



Bienestar en movimiento: campamento para personas adultas mayores

El Observatorio Nacional para la Protección del Consumidor (Onpeco) realizó el Primer Campamento para Personas Adultas Mayores, de julio a agosto, en el Conservatorio Nacional de Música, en el Parque Iberoamericano.

La actividad, conocida como Bienestar en Movimiento y Danza Terapéutica para Adultos Mayores, tuvo lugar dos días a la semana (lunes y miércoles) de 9:00 a 11:00 de la mañana.

En este taller, las personas adultas mayores aprendieron posturas y movimientos más convenientes en su cotidianidad, con técnicas para saber cómo levantarse de su cama, cómo transitar y vadear las barreras que limitan su accionar y, sobre todo, obtuvieron información y orientación en torno a los beneficios de una vida activa.

La actividad estuvo a cargo de la experta Luisa Fajardo, quien preside la fundación Toque Humano, que forma parte del Onpeco, entidad

que agrupa personas e instituciones sin fines de lucro, y fue diseñada para que en el campamento pudieran participar tanto mujeres como hombres que dispusieran del tiempo para asistir los dos días señalados.

Este programa, que continúa como curso regular todos los lunes y miércoles, se fundamenta, además, en recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud que indican, al menos 30 minutos de ejercicio diario y unas 4 horas a la semana, con lo que completamos este segundo requisito para garantizar una mejor calidad de vida a personas de Edad.

Ya el Onpeco ha realizado dos actividades de esta naturaleza, previo al campamento, en el parque Las Praderas: la primera fue el 18 de marzo y la segunda el 3 junio. Ambas con gran acogida en el sector y entre los participantes. Este programa lo coordina Rafaela (Fellita) Caamaño Grullón, responsable del Gabinete de Personas Adultas Mayores, del Onpeco.



Firma de convenio entre la UPID y el Onpeco

La Universidad Psicología Industrial Dominicana (UPID) y el Observatorio Nacional para la Protección del Consumidor (Onpeco), firmaron un convenio de colaboración, mediante el cual ambas instituciones se comprometen a colaborar para propiciar la educación sobre los derechos ciudadanos contemplados en la Constitución de la República y en leyes especiales, los cuales son desconocidos por la población. Además, capacitar sobre seguridad social, derechos de las personas adultas mayores y de los consumidores; responsabilidad social corporativa, ciberseguridad, estudios de mercado, preferencias del consumidor, entre otros temas y conquistas sociales.

Los licenciados Ricardo Winter, rector de la Universidad Psicología Industrial Dominicana, y Altagracia Paulino, presidenta del Observatorio Nacional para la Protección del Consumidor, se comprometieron a una alianza con miras a aportar a la población los conocimientos necesarios para una mejor calidad de vida, la cual está plenamente contemplada en nuestro sistema jurídico y constitucional.



Convenio entre Onpeco y Observatorio de España

El Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa de España y el Observatorio Nacional para la Protección del Consumidor (Onpeco) de República Dominicana, firmaron un convenio de cooperación mutua, con el propósito de impulsar la educación y la formación de recursos humanos sobre normas de compromisos y responsabilidad social de las instituciones y empresas enfocadas en desarrollo humano para impulsar desarrollo sostenible.

Ambas organizaciones de la sociedad civil, de España y República Dominicana, han entendido que la cooperación es el puente mediante el cual se puede llegar al entendimiento, sobre el compromiso que implica afrontar los nuevos desafíos que tenemos los seres humanos en la construcción de vías para el desarrollo sostenible e inclusivo, que garantice la reducción de la brecha de desigualdad social y desarrollo humano.



Primer Seminario sobre Responsabilidad Social Corporativa y Empresarial

El Observatorio Nacional para la Protección de los Derechos del Consumidor (Onpeco), en colaboración con el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa de España, celebró el Primer Seminario de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) enfocado al sector financiero, con el propósito de fortalecer la confianza de los ciudadanos y despejar las dudas generadas por malas prácticas, a fin de facilitar y mejorar la comunicación efectiva que debe existir entre el que ofrece los servicios y el que los recibe.

El seminario, celebrado en el Hotel Sheraton Santo Domingo, tuvo una duración de 9 horas durante los días 10 y 11 de mayo e inició con las efusivas palabras de bienvenida de Altigracia Paulino, presidenta del Onpeco, dando apertura al mismo, seguida por la conferencia magistral del doctor Orencio Vázquez, abogado, experto en Responsabilidad Social Corporativa, docente de la Universidad Complutense de Madrid, director de la Maestría online sobre RSC, miembro del Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa de España.

El doctor Vázquez expuso sobre los retos actuales del sistema financiero a través de su evolución en la que el sistema financiero ha transformado el modelo capitalista, y analizó las principales iniciativas internacionales a favor de un comportamiento socialmente responsable en el sector financiero, concluyendo con el énfasis de la necesidad de incrementar los parámetros de transparencia en el que se enmarcan las relaciones que las entidades financieras mantienen con sus clientes, evitando así, cláusulas abusivas.

Alejandro Fernández, experto financiero, quien abrió el panel de la mañana, invocó los retos que supone la educación financiera, proponiendo diferenciar entre educación financiera y protección de los derechos del consumidor, afirmando que hay que fortalecer al ciudadano para que tome conciencia de sus derechos, y la necesidad de contar con mecanismos de control independientes, para evitar los conflictos de intereses.

Por su parte, Mildred Minaya, directora de Comunicaciones de la Asociación Popular de



Ahorros y Préstamos (APAP), abogó por la necesidad de trasladar a la responsabilidad social en la cadena de valor e ir más allá de la mera filantropía. Consideró que los servicios financieros deben ser inclusivos y contar con canales de accesibilidad para discapacitados. Detalló el trabajo de la entidad financiera que representó, y narró la experiencia del proyecto APAP-TODOS, que tiene como primer objetivo devolver la dignidad a las personas.

Yara Hernández, directora de Comunicaciones de la Asociación Cibao de Ahorros y Préstamos (ACAP), expuso sobre la experiencia de los Fondos Concursables para el Desarrollo Sostenible, y presentó las acciones en responsabilidad social de su entidad financiera, en relación a los beneficios sociales para empleados, la sensibilización sobre la conservación y el voluntariado corporativo.





Fechas aniversarias del Onpeco

El primer aniversario de la fundación del Observatorio Nacional para la Protección del Consumidor (Onpeco), el 5 de octubre de 2017, transcurrió entre Asamblea Ordinaria para ratificación de la mayoría del equipo directivo y un encuentro social de celebración, que contó con una entusiasta participación y la asistencia de un distinguido y variado público.

Sin embargo, como el lanzamiento oficial del Onpeco se hizo el 22 de noviembre en un gran acto realizado en el hotel Barceló, anterior Hotel Lina, nuestra gran celebración aniversario se realiza en esta fecha, que inauguramos con un gran panel-desayuno, abordando un tema de gran interés para la población dominicana.

En la breve reunión de Asamblea Ordinaria, previo al encuentro social del Onpeco, se hizo la propuesta de dos nuevos candidatos:

Amable de los Santos y Salvador Polanco para sustituir la vacante de vocal, cuyo titular pasó a ocupar el puesto libre de vicepresidente, ante la salida del incúmbete por mandato estatutario, según indica el artículo 13 y 25 del documento mediante el cual se formalizó la creación del Onpeco, ya incorporado por Resolución número 0073 de la Procuraduría General de la República y registro en trámite en Pro Consumidor.

En la Asamblea, cuya agenda incluyó informes y la ratificación de la directiva fundadora y/o sustitución de algunos de sus integrantes, también Abelka Ferreira, secretaria, y Rafaela (Fellita) Caamaño Grullón, tesorera, rindieron el informe económico y de acciones de gestión. Altagracia Paulino, la presidenta, se dirigió a los presentes durante el encuentro social por el aniversario de la fundación de la entidad.



Voz de alerta

2



Los consumidores y la publicidad engañosa

Al iniciar este artículo es pertinente ofrecer algunos contenidos sobre los derechos del consumidor que están regidos dentro de la normativa jurídica nacional dentro de nuestra Constitución y, de manera específica, por la Ley número 358-05 sobre los Derechos de Protección al Consumidor o Usuario; lo relacionado a la publicidad está contemplado en los artículos 45, 56 y 88.

La información es uno de los derechos fundamentales de los consumidores, como están estipulados en el artículo 53 de nuestra Constitución, donde se expresa que “Toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, a una información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que use o consuma, bajo las previsiones y normas establecidas por la ley”.

Por ello hay que protegerse de la publicidad engañosa, que es aquella que transmite información falsa de algún producto, incluyendo su presentación, para generar

confusión en los consumidores con la finalidad de engañar y manipular a las personas, lo cual puede inducir a error a sus destinatarios o afectar su comportamiento económico.

Por su parte la Ley número 358-05, en su artículo 84 refiere que “Todo proveedor de bienes y/o servicios está obligado a proporcionar al consumidor o usuario en la etiqueta o soporte similar, una información, por lo menos, en idioma español, clara, veraz, oportuna y suficiente sobre los bienes y servicios que oferta y comercializa, a fin de resguardar la salud y seguridad de este último, así como sus intereses económicos, de modo tal que pueda efectuar una adecuada y razonada elección.”

A partir de la información, los consumidores toman sus decisiones para la adquisición y contratación de bienes y servicios, por lo que es de vital importancia que estos sean conscientes de sus derechos como ciudadanos y que de esta manera tengan el suficiente conocimiento para discernir y exigir lo que le corresponde, sin sentir que se les hace un favor cuando expresan sus reclamos.

El artículo 45 de la Ley número 358-05 regula las condiciones de las ofertas de bienes y servicios, el mismo especifica que “La oferta de productos y servicios se ajustará a la naturaleza, calidad, condiciones y precio e incluirá los impuestos de venta aplicables o un mensaje advirtiendo al consumidor cuando los impuestos no estén calculados en el precio”.

Las condiciones de las ofertas remates y liquidaciones sobre la cual se ofertan los productos están contenidas en el artículo 56, el cual expone: “En las prácticas comerciales denominadas como “ofertas”, “remates”, “liquidaciones” u otra expresión similar a través de las cuales se ofrezcan productos o servicios a precios rebajados, así como en las que se ofrezcan algún tipo de incentivo, tales como “obsequios”, “primas”, “regalos” o similares, se aplicarán a plenitud todas las normas relativas a la protección de los derechos del consumidor”.

El artículo 88 regula la publicidad y promoción de ventas, de manera que cualesquiera que sean los medios empleados, la publicidad deberá ser compatible con las disposiciones que reprimen la competencia desleal, el dolo y el engaño, además, en el mismo se enumeran las condiciones que deberá estar sujeta dicha publicidad y las obligaciones a la que está sujeto todo anunciante y propietario del anuncio que incurra en publicidad engañosa.

Dentro de las formas más comunes de publicidad engañosa que encontramos, tenemos:

1. Comercios que anuncian de manera estruendosa una oferta y al final, de forma casi ausente, expresan verbal o escrito en letras más pequeñas o voz imperceptible “Ciertas restricciones aplican”, pero no especifican cuáles son esas restricciones.
2. Ofertas de artículos “carnadas” a precios especiales, cuando en realidad no lo tienen en existencia, y luego que atraen al consumidor insisten en ofrecerles otro de más valor.

3. Productos con un precio etiquetado, y otro más caro registrado en el sistema de facturación.
4. Ofertas de artículos a un precio rebajado, sin informar a los consumidores que los impuestos no están incluidos.
5. Remates y liquidaciones de mercancías, sin informar cuándo finaliza la oferta o promoción y como por arte de magia a las pocas horas o al segundo día informan que ya se agotó dicha mercancía.
6. Ofertas con un porcentaje de descuento, con el precio base alterado sobre el precio original antes de ofrecer la oferta.
7. Artículos vencidos o defectuosos a un precio atractivo, sin informar sobre su condición. Cuando el consumidor reacciona ante el engaño, las políticas del vendedor indica “no devuelven el dinero”.

Algunas recomendaciones

1. Haga una lista de lo que necesita comprar.
2. Compare precios y verifique las opciones de compra en diferentes establecimientos.
3. Pregunte por la política de cambios y devoluciones.
4. Revise que la facturación coincide con el artículo que solicitó y por el cual está pagando.
5. Exija la garantía lo que cubre y quien es el responsable, se puede dar el caso que te digan que es el fabricante.
6. Revise el artículo o producto antes de salir del establecimiento.
7. Conserve los documentos que comprueban su legítima adquisición en caso de una reclamación futura.
8. En el famoso “viernes negro” se han registrado muchos casos de engaño, verifique el precio y condiciones del artículo de su interés antes de la fecha de la promoción y compruebe que realmente es una oferta.



Evita comprar pollos podridos o alimentos en mal estado

Se sabe que la salud y la enfermedad entran por la boca. Ante esa premisa, las autoridades deben velar para que los alimentos lleguen al consumidor con la garantía de la inocuidad suficiente, a fin de evitar la proliferación de las ETAS, Enfermedades Transmitidas por Alimentos.

Los mecanismos de vigilancia sanitaria en nuestro país son muy precarios, de ahí que haya aparecido un puesto de venta de pollos podridos, descubierto por el personal del Ayuntamiento de Santiago. Este hallazgo, a nuestro entender, es la punta del iceberg, ya que nadie conoce cómo se deshacen los propietarios de mataderos, de los pollos que mueren y se asfixian en las granjas.

El Onpeco entiende que es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública dar seguimiento a estos casos y a todo lo que involucre la producción y manipulación de alimentos, e implementar un serio sistema de inspección en todos los lugares de expendio y producción de alimentos, como forma de garantizar que los mismos sean seguros e inocuos.

De acuerdo con el artículo 53 de la Constitución dominicana, es un derecho del consumidor recibir alimentos y productos inocuos que garanticen su calidad de vida, y velar por el cumplimiento de la Ley número 358-05 de protección de los derechos del consumidor.

El consumidor tiene derecho a saber cómo se produce el alimento, cuales aditivos permitidos y cantidades se utilizan y si éstos se corresponden con las normas alimentarias globales y locales. Asimismo, deben tener mucho cuidado a la hora de comprar los alimentos que llevan a sus hogares.

El Onpeco se mantendrá vigilante ante el cumplimiento de todas las normas, leyes, reglamentos y resoluciones de las políticas públicas dirigidas a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, quienes deben hacer causa común con el Onpeco, para no ser víctimas de las malas prácticas de los que quieren hacerse ricos a costas de la ignorancia de la población.



Onpeco saluda Ministerio de Salud regule venta de estimulantes sexuales

El Observatorio Nacional para la Protección del Consumidor-Onpeco saludó la decisión del Ministerio de Salud Pública, de regular la venta de los estimulantes sexuales, que se vendían de manera libre, lo que ocasionó que muchos jóvenes que no necesitan de ellos fueran grandes consumidores de los mismos. La decisión del ministerio fue muy responsable, porque impide que los jóvenes puedan desarrollar dependencia de los estimulantes, para una actividad natural que funciona perfectamente si el cerebro no tiene trastornos.

Igualmente el Onpeco recordó que los estimulantes sexuales se encuentran entre los fármacos más falsificados, por lo que al exigirse una autorización para ser vendidos, es posible que se facilite a identificación de la calidad de de los mismos. La Entidad entiende que la regulación de la venta de los estimulantes sexuales repercutirá de manera positiva en la salud de los jóvenes y de los adultos en general, ya que la disfunción tiene que ver más con problemas psicológicos y neurológicos.

Codex Alimentarius y normas

Las recomendaciones emanadas del Codex Alimentarius (en latín) Código de Alimentación, organismo conformado por la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) en un 75 % y por Organización Mundial de la Salud (OMS) en un 25 %, un secretariado conjunto con sede en Roma, Italia, que opera en las oficinas de la FAO, son:

- Higiene de los alimentos
- Límites máximos de aditivos alimentarios
- Residuos de medicamentos veterinario
- Límites máximos
- Códigos para prevención de la contaminación química y microbiológica

Estas recomendaciones están basadas en fundamentos científicos en todos los ámbitos relacionados con la inocuidad y calidad de los alimentos.

El Código de alimentación es la compilación de todas las normas, Códigos de Comportamientos, Directrices y Recomendaciones de la Comisión del Codex Alimentarius, el más alto organismo internacional en materia de normas de alimentación.

El Código se creó para proteger la salud de los consumidores, garantizar comportamientos correctos en el mercado internacional de los alimentos y coordinar todos los trabajos internacionales sobre normas alimentarias.





Alerta ante posible especulación y alza de precios por huracán Irma

El Observatorio Nacional Para la Protección del Consumidor (Onpeco) alertó que en los próximos días podrían ocurrir alzas de precios en los artículos de primera necesidad, como consecuencia de los efectos del huracán Irma, que afectó gran parte de la producción nacional y parte del sur de Estados Unidos, lo cual se traduce en baja de las ofertas y riesgos para los consumidores.

En ese sentido, el Onpeco sugiere que se articule una acción que permita la transparencia en los precios y, en la medida de lo posible, controlar el mercado para evitar que los más vulnerables queden excluidos del derecho de satisfacer sus necesidades básicas.

Onpeco sugiere, que debe aplicarse una “resolución de contingencia temporal” y así evitar que los precios de los alimentos sean aumentados, como consecuencia de los fenómenos naturales que han afectado a la República Dominicana, otros países e islas de la región.

La entidad recordó que en Estados Unidos el Gobierno dispuso de unidades para evitar alteración en los precios, y teléfonos a los cuales los consumidores pueden llamar, para evitar ser víctimas de la especulación, antes, durante y después del paso de la tormenta. En Puerto Rico se dispuso la congelación de precios, principalmente en los productos de la canasta básica.

Alertó, además, que puede ocurrir escasez de productos básicos, tanto de los producidos en el país como de los que son importados desde los Estados Unidos. Esta escasez no debe repercutir en los precios para los consumidores, ya que la misma se ha debido a causas muy ajenas a la voluntad, tanto de los productores como de los consumidores.

En otro orden, Onpeco llamó a la población a hacer un uso racional de los combustibles y de la energía eléctrica, ya que los daños causados por los huracanes Irma y Harvey han afectado la producción petrolera de Texas, de donde mayormente se importa el combustible de consumo local y podríamos ser afectados.



Onpeco critica resolución del Indotel que permite las turbo llamadas al trabajo

Altagracia Paulino, Directora del Observatorio Nacional para la Protección del Consumidor (Onpeco) criticó la reciente resolución del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), por entender que favorece más a los empresarios que a los consumidores, afirmando que esa resolución permite que se llame a los deudores a los lugares de trabajo, lo que se convierte en una molestia, tanto para el que debe como para los patrones. “Qué tiene que ver un patrón o una oficina con que yo deba, lo que va hacer el patrón es botarme a mí porque le están molestando. O sea, que con eso se viola la privacidad y la dignidad del ciudadano”, expresó.

Paulino pidió a la gente que se acerquen al Onpeco para hacer sus reclamos con respecto a temas como el de la electricidad, la telefonía, la salud o cualquier servicio público. “Todos nosotros pagamos para que haya un buen servicio de salud, entonces si pagamos por eso para beneficiarnos todos, entonces todos tenemos derecho a reclamar”, indicó.



Llaman a no pagar el precio abusivo del ajo

El Observatorio Nacional para la Protección del Consumidor (Onpeco), llamó a la población para abstenerse de comprar ajo, como una forma de presionar para que baje el precio del producto que se vuelve incosteable para las familias de más bajos ingresos.

El sistema de transparencia e información de los mercados indican que el ajo que se vende en el país puede llegar a los consumidores por debajo de los RD\$50.00 la libra, y que el afán especulativo provoca que el producto llegue a RD\$225.00 por libra, precio lesivo al presupuesto de la mayoría de los hogares del país.

El Onpeco entiende que el ajo es un condimento muy necesario en la cocina dominicana y bueno para la salud por sus altos nutrientes, pero puede ser sustituido utilizando otros condimentos como orégano, albahaca, pimienta, cebolla, verduras... que darán un variado y buen sabor a las comidas.

El Onpeco advirtió a los consumidores que deben hacer resistencia a los altos precios de los alimentos y productos que puedan alterar sus presupuestos.





Cláusulas abusivas en materia de Derecho de Consumo

Como es bien sabido, la mayoría de las empresas de nuestro país prestan servicios vía contratos de adhesión, que de acuerdo con el artículo 81 de la Ley número 358-05 sobre Protección a los Derechos del Consumidor, es aquel contrato redactado previa y unilateralmente por un proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor o usuario se encuentre en condiciones de variar sustancialmente sus términos ni evitar su suscripción si deseara adquirir el producto u obtener el servicio.

A partir de la entrada en vigor de dicha ley, los contratos de adhesión deberán ser remitidos a la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, la cual creará un sistema de registro para tales fines, sin perjuicio del registro que deberán llevar a cabo ciertos proveedores ante las autoridades administrativas correspondientes, en virtud de leyes especiales. Esta disposición se aplica a todo tipo de contrato, incluyendo los de materia financiera.

Dicha entidad cuenta con un período de nueve (9) meses para intervenir, con el fin de

regular el contenido de los contratos de adhesión que estuviesen vigentes a la entrada en vigor de la presente ley. Durante la vigencia del plazo estipulado y hasta que se compruebe lo contrario mediante decisión definitiva de las autoridades competentes, los contratos de adhesión se considerarán válidos de pleno derecho. Una vez vencido el plazo y en ausencia de reclamación sobre la validez de los contratos de adhesión, los mismos se reputarán válidos.

En caso de considerar su modificación, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor en coordinación con el órgano sectorial competente, según el caso, notificará al proveedor del bien o servicio que corresponda, a los fines de que proceda a efectuar los cambios de lugar en los nuevos contratos de adhesión.

En todo momento los consumidores o usuarios, por sí o a través de las asociaciones de consumidores podrán solicitar que se haga efectiva la revisión de los contratos de adhesión que sean posteriores al inicio de las

operaciones de Pro Consumidor, en especial en todo lo relativo a las cláusulas que limiten o atenúen responsabilidades.

Todo contrato de adhesión, para su validez, deberá estar escrito, por lo menos, en idioma español, sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista, en términos claros y entendibles para los consumidores o usuarios y deberá haber sido aceptado expresamente por el consumidor y por el proveedor. La misma ley tiene la facultad de declarar nula e inexistente algunas cláusulas que resulten abusivas para el consumidor o usuario, lo cual representa un avance significativo para la legislación dominicana.

A continuación, cláusulas que la ley prevé como abusivas:

Son nulas y no producirán efecto alguno las cláusulas o estipulaciones contractuales que:

- a. Exoneren la responsabilidad del proveedor por defectos o vicios que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio y por daños causados al consumidor o usuario de dichos productos o servicios;
- b. Representen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos que esta ley reconoce a consumidores y usuarios, o favorezcan excesiva o desproporcionadamente los derechos del proveedor;
- c. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
- d. Impongan la obligación de utilizar de manera exclusiva la conciliación, arbitraje u otro procedimiento equivalente o de efectos similares para resolver las controversias entre consumidores o usuarios y proveedores;
- e. Permitan al proveedor la modificación, sin previo aviso de los términos y condiciones del contrato, lo que, en

ningún caso, podrá hacerse en forma discriminatoria y sin criterios objetivos para los consumidores o usuarios;

- f. Impongan condiciones injustas o discriminatorias, exageradamente gravosas o causen desprotección al consumidor o usuario;
- g. Se remitan a convenciones, leyes, reglamentos y otros textos o documentos sin una mención sucinta de las prescripciones que aplican al contrato, cuando esto resulte posible;
- h. Subordine la conclusión de un contrato a la aceptación de prestaciones suplementarias o complementarias que guarden o no relación con el objeto de tal contrato;
- i. Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o espacios inutilizados, antes de que se suscriba el contrato.

En los últimos años ha ponderado la situación de manera constante en la prestación de servicios de muchas cláusulas abusivas en diferentes áreas de consumo, ya sea de bienes o servicios. En el 2013 cuando el Tribunal Superior Administrativo ordenó al Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) hacer una revisión en 30 días, de los contratos de las empresas telefónicas, para suprimir las cláusulas que resulten abusivas de los derechos de los usuarios en los servicios de telecomunicaciones, por violación del artículo 53 de la Constitución dominicana, así como la Ley número 358-05 sobre Protección a los derechos del Consumidor, y la misma Ley número 153-98 sobre Telecomunicaciones en la República Dominicana. Dicha institución fue condenada al pago de una multa por contener en la mayoría de sus contratos en la prestación de servicios cláusulas abusivas que afectan al usuario.



La canasta familiar y su comportamiento en el año 2017

La canasta familiar es un conjunto de bienes y servicios imprescindibles para satisfacer las necesidades básicas de los requerimientos nutricionales de una familia, adquiridos de forma habitual. Es una referencia importante para medir el costo de la vida en un país. En República Dominicana la canasta familiar, según actualización presentada por el Banco Central, está estructurada por doce categorías o grupos:

1. Alimentos y bebidas no alcohólicas
2. Bebidas alcohólicas y tabaco
3. Prendas de vestir y calzado
4. Vivienda
5. Muebles y artículos para el hogar
6. Salud
7. Transporte
8. Comunicaciones
9. Recreación y cultura
10. Educación
11. Restaurantes y hoteles
12. Bienes y servicios diversos

No todas las familias en el país tienen el mismo patrón de consumo. Una familia en el 20% más rico de la población difiere bastante en su patrón de consumo, en comparación al 20% más pobre, no solo en la cantidad de bienes y servicios consumidos, sino también en la calidad y el tipo de producto que se consume. Por esta razón la canasta familiar es dividida por quintiles, una medida socioeconómica que se aplica a las familias, basadas en sus ingresos salariales. Por ejemplo, si quieres sacar tu

quintil, solo debes calcular el monto mensual de todos los que trabajan en el hogar y luego dividirlos por la cantidad de integrantes. En el país representan el 20% de los hogares en cada estrato social; dividiendo el total de hogares en 5 grupos de igual tamaño atendiendo su nivel de gasto promedio, cada uno de los cuales representa el 20% del total. Por ejemplo, el quintil 1 representa el 20% de los hogares de menores ingresos, el quintil 5 por los hogares de mayores ingresos.

Comportamiento en el año 2017

Para noviembre de 2016, el costo de la canasta familiar en el quintil número 5 era de RD\$58,369 y el promedio ascendía a RD\$28,515.85. Al cierre de febrero 2017 el costo promedio se ubicó en RD\$29,014.24. Un ascenso de 3.14% en el transcurso de los últimos doce meses, pero un retroceso de 0.20% con respecto al mes previo.

De acuerdo a los datos del Banco Central de la República Dominicana la canasta de gastos básicos en el quintil más pobre de la población se situó en RD\$13,220.72 al cierre de marzo, lo que representó un incremento de 2.24% en un año, mientras que la del quintil más rico de la población tuvo un costo de RD\$59,323.62, un 3.78% más costosa que en marzo de 2016. Por regiones también hay diferencias. La más costosa del país fue en el Distrito Nacional y la provincia de Santo Domingo al cerrar en RD\$36,108.72. La más barata se registró en la región sur, donde para cubrir los gastos básicos se necesitaban RD\$21,961.99 en marzo.



Opiniones **3**



Huracanes y terremotos versus calidad y resistencia de las viviendas

Hace cerca de 20 años, vi un impresionante documental donde se hacía una proyección de lo que ocurriría en el planeta, de continuar el uso de los combustibles fósiles, principales causantes del calentamiento global y el cambio climático, que pronosticaba que la vida en el mar se haría tan difícil, que los peces iban a evolucionar y a desarrollar habilidades para trasladarse a vivir en la tierra.

De acuerdo con los datos proyectados, los huracanes serían cada vez más intensos, más frecuentes y devastadores, al extremo de que la geografía sería modificada y algunos lugares abandonados, porque se harían inhabitables.

Con el reciente paso del poderoso y devastador huracán Irma y sus secuelas en todo el Atlántico, recordé ese documental al ver el inicio de lo que se había vaticinado.

El inventario es mucho y tardará bastante tiempo tener un cálculo real de los efectos en

las estructuras, la agricultura, en fin, a la vida, porque reponerse de los daños económicos durará un buen tiempo, pues la vida de millones de personas ha sido afectada en todos los órdenes.

Por suerte, los dominicanos vimos desde las “gradas” el trayecto del monstruoso fenómeno, donde los daños fueron muy pocos, si se comparan con las otras islas del Caribe, incluyendo la más grande, Cuba, que sufrió las tres categorías de Irma: entró con categoría 5, se mantuvo en 4 y salió con 3, en casi tres días de pesadillas que dejó un saldo de 10 muertos.

Tras salir de Cuba, pasar frente a Las Bahamas y tomar fuerza para entrar a la península de la Florida, dejó impresionantes vistas del alejamiento del mar hasta más de cien metros de la playa, dejando fuera del agua a manatíes y otras vidas marinas.

Los huracanes siempre han existido en la zona, pues la palabra huracán se le atribuye

a los Tainos, pero no tan frecuentes, pues en menos de un mes, surgieron cuatro huracanes fuertes con incalculables daños, y con ellos interrogantes sobre la vulnerabilidad de las viviendas, la calidad y resistencia de los materiales de construcción, la factibilidad de seguir habitando las pequeñas islas del Caribe, y la efectividad del plan de contingencia regional para socorrer de inmediato a las personas.

San Martín, donde residen unas 75 mil personas, muchas de ellas dominicanas, quedó destrozada, con un significativo número preliminar de muertos, y cuando el agua, escaseó la gente se peleaba por una botella. Los que sobrevivimos a este huracán debemos ser más que solidarios con esos vecinos, incluyendo a Cuba, con quien tenemos una deuda histórica de solidaridad.

Un principio vital de los seres humanos es reproducirse, mantener la especie, generar los elementos indispensables para preservar la vida y avanzar hacia un estadio donde desarrollarse y alcanzar sus máximas aspiraciones, libres de la exclusión y la discriminación, que obligan a vivir en medio de la amplia brecha de la desigualdad.

Esa brecha es notoria cuando apreciamos la gran cantidad de familias desplazadas, casas destruidas, inundadas, paredes derribadas hasta por la brisa y otras calamidades.

Una revisión de las estadísticas relacionadas con la construcción de viviendas en el país, indica que al margen del déficit habitacional, calculado en más de dos millones, el 50 % de las viviendas es realmente vulnerable a huracanes y terremotos. En 2014, ACOPROVI, reveló que cada año se construye, de manera informal, un promedio de 30,000 viviendas, lo que significa que las mismas carecen de supervisión.

Cuando llegan huracanes, ondas tropicales y vaguadas, entre otros fenómenos generados por la variación climática, y con ellos las inundaciones, las primeras víctimas son los pobres y es fácilmente medible.

El tema de la vivienda es realmente un problema social, y si tomamos los indicadores de pobreza, pese al crecimiento sostenido de los últimos 20 años, andamos todavía cerca del 50%. En 2014, según datos de la CEPAL, era de un 53%, lo que indica que ese porcentaje carece de una vivienda digna.

A todo esto se une la mala calidad de los materiales de construcción y la falta de supervisión adecuada en viviendas construidas en los distintos barrios de la capital y pueblos del interior del país, por personas con experiencia empírica. Un estudio de la OXFAM indica que uno de los déficits en el tema vivienda lo constituye la mala calidad de los materiales de construcción.

En el sector de las viviendas planificadas, encontramos tres tipos: de alto, mediano y bajo costo, lo que trae consigo las siguientes interrogantes ¿La calidad de los materiales (grosor de las varillas, cantidad de cemento, calidad de arena para la mezcla, etcétera) es la misma para los tres tipos o existe discriminación en el uso de los materiales de construcción? ¿Quién supervisa la construcción de viviendas en el sector privado?, entre otras.

Todos tenemos derecho a una vivienda y la seguridad de la misma debe ser igual para todos, pero, como no se cumplen las leyes y reglamentos que norman la construcción ni el sector inmobiliario en nuestro país, el que puede la construye donde quiera que le sea permitido. Las demás interrogantes son tareas pendientes.

Altagracia Paulino



Un año observando y contribuyendo a reducir la brecha de la desigualdad

Hace un año nació el Observatorio Nacional para la Protección del Consumidor (Onpeco) una iniciativa ambiciosa, con una vocación de servicio pensada en la defensa de los derechos de los ciudadanos en su relación con el mercado, los consumidores. Un colectivo integrado por personas y organizaciones de la sociedad civil, que se han unido, con el compromiso de impulsar un amplio programa a través de los distintos sistemas y gabinetes creados con la idea de mejorar la calidad de vida de todos los dominicanos.

La relación es amplia y muy asimétrica, ya que todos los dominicanos tenemos vínculos con el mercado de oferta de bienes y servicios, pero el sistema de información entre estos dos actores no es igual, lo que genera una deficiencia que va en detrimento de los más débiles de la cadena, quienes tienen como único valor la “buena fe” del que oferta, pero no más.

Existen mecanismos propiciados por la cultura del engaño donde difícilmente el consumidor tenga acceso a una información veraz, suficiente y confiable como expresa la Ley número 358-05, de Protección a los Derechos del Consumidor en la República Dominicana. Probablemente la factura eléctrica de cualquier ciudadano, presente alzas cada mes y cuando va a reclamar, la prestadora del servicio muestra lo consumido, sin que el usuario tenga la posibilidad de entender el porqué se eleva cada mes, pese a tomar medidas rigurosas para ahorrar energía en el hogar.

Los mecanismos de defensa al consumidor, pese a las leyes y la Constitución, son deficientes, porque falta empoderamiento de la población de sus derechos ciudadanos.

En este año hemos visto cómo en el sistema de Seguridad Social las pensiones por sobrevivencia son cada vez más difíciles de obtener,

por las trabas que existen en el procedimiento para que los beneficiarios sean favorecidos con las mismas.

Hemos visto también, cómo el sistema de salud es deficiente y los hospitales públicos siguen siendo almacenes de personas que padecen enfermedades, muchas de las cuales son prevenibles, pero la salud preventiva no ha sido una prioridad en nuestro sistema sanitario.

Este año contemplamos pasmados, cómo el sistema de Justicia, incluyendo al Ministerio público, sigue cobijando la impunidad y la injusticia, con cárceles repletas de personas que por carecer de recursos económicos son mantenidas al margen de un derecho fundamental como es la libertad.

Hemos sido sorprendidos también con fenómenos de la naturaleza, que, aunque no nos tocaron como a otras islas del Caribe, no dejan de ser una preocupación como para tomar medidas de prevención, como sería la revisión de los esquemas y modelos de construcción, dada la vulnerabilidad que representa cerca del 50 % de las viviendas de los dominicanos.

Nos encontramos también, con que en medio de los avisos de huracanes y tormentas no se hayan producido disposiciones para proteger a los consumidores ante los riesgos de especulación y agiotismo que se pueden producir en esos casos.

El Observatorio, ha tomado muy en cuenta la situación de los adultos mayores, encontrando una gran vulnerabilidad y falta de programas y disposiciones que les favorezcan, pese a que la ley de envejecientes garantiza una serie de prerrogativas que no se cumplen.

Los llamados asilos de ancianos y lugares para los mismos, no reúnen las condiciones mínimas requeridas, porque el país carece de un protocolo para tratar a los envejecientes o adultos mayores.

Algunas acciones relevantes durante el primer año del Onpeco

- El Gabinete de Adultos mayores del Onpeco ha sido muy activo este año. Ha desarrollado actividades con adultos mayores, incluyendo un campamento de verano y un programa de terapias que mantiene en movimiento a los que se han incorporado a los mismos.
- El programa de Responsabilidad Social del Onpeco celebró el Primer Congreso Internacional de Responsabilidad Social Empresarial y Corporativa enfocada al sector financiero, lo que constituyó un hito en el país, por los temas que fueron abordados.
- A principio de año Onpeco auspició un taller sobre redes sociales, titulado “La cara oculta de las redes sociales” con importantes recomendaciones y alertas de seguridad en el uso de las tecnologías de la comunicación.
- Se han realizado varios encuentros sociales y reuniones de trabajo con la comunidad vecina y aliados estratégicos, además de dos acuerdos interinstitucionales, a través de los cuales se planifican acciones y eventos de gran trascendencia para la sociedad dominicana como son un congreso sobre turismo sustentable, los cursos y diplomados sobre Lengua de Señas.
- También, está programado para el 22 de noviembre, primer aniversario del lanzamiento del Onpeco un gran panel- desayuno sobre las construcciones de viviendas y otras edificaciones ante la frecuencia e intensidad de los huracanes.



Perspectivas y actividades para el año 2018

Al finalizar el año 2016, se proyectó un plan estratégico y un plan operativo para los años 2017- 2018, que, en gran medida, se cumplieron, pese a las limitaciones que todo proyecto que inicia debe enfrentar, principalmente de tipo económico y financiero. No obstante, el trabajo voluntario de la mayoría de nuestros miembros fundadores ha tenido sus resultados, como para estimular nuestro accionar de cara a las necesidades que reclama la sociedad, en materia de conocer sus derechos y deberes.

Son muchos los desafíos que se tienen por delante y el anhelo de realizaciones pendientes programadas desde nuestro primer momento. En lo que resta del presente año, tenemos el Panel Sobre las Nuevas Estructuras y los materiales de construcción, con miras a afrontar los huracanes, y otros efectos del cambio climático.

El curso sobre Lengua de Señas, con una duración de 5 meses, que se impartirá en la Universidad Psicología Industrial Dominicana, y para marzo del próximo año, el Primer Congreso Onpeco sobre Turismo Responsable y Sostenible, con una agenda vinculante entre los operadores del sector y los gobiernos locales de cada municipio.

La promoción de la Responsabilidad Social Corporativa y Empresarial hacia todos los sectores de la vida nacional como parte de la integración del país en la agenda de los Objetivos

del Desarrollo Sostenible. La activación de los distintos gabinetes propuestos en la agenda estratégica, implica un compromiso con la población de adultos mayores, los afectados por las deficiencias en los servicios de salud, las fallas en la Seguridad Social, el déficit en la calidad de los servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios que recibe la población, y la labor de educación en valores que debemos impulsar, como un ejercicio encaminado a la construcción del Estado Social y Democrático de Derecho, como manda la Constitución de la República.

La mirada hacia la Seguridad y la soberanía alimentaria, desde todos los puntos de vista, incluyendo una contribución con los organismos del Estado, para trabajar la inocuidad y la calidad de los productos alimenticios para que contribuir con la prevención de enfermedades. Las alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas tuvieron éxitos en nuestro primer año, pero es un desafío fortalecerlas hasta poder medir resultados de impacto en la sociedad donde operamos.

El Onpeco está llamado a jugar un papel importante en la sociedad dominicana, es un comienzo del que debemos obtener resultados, porque para ello trabajamos con el mayor deseo de contribuir con un mejor país, donde se pueda desarrollar la vida con la seguridad de que otro país es posible si ponemos en la agenda de cada uno de nosotros la meta de un futuro mejor para nuestros hijos.



En agenda **4**



Primer Congreso Internacional sobre Turismo Responsable y Sustentable

En los últimos 10 años la actividad turística se ha disparado en un 50,3% en República Dominicana, convirtiéndose en uno de los principales pilares en los que se apoyan los ingresos del Producto Interno Bruto, alcanzando el 8,4% en el año 2016, con el arribo de más de 6 millones de turistas, según datos del Banco Central. De acuerdo a los mismos informes, está proyectado que República Dominicana captará el 15% de todos los turistas que visiten la región del Caribe en 2017.

Estos datos son más que valederos, para pensar en que las cifras señaladas deben seguir creciendo, para lo cual se requiere de innovación, nuevos enfoques e involucramiento del país y del sector en la agenda global para el Desarrollo Sostenible con miras al progreso de la humanidad y de todos los dominicanos.

La agenda para la meta del Desarrollo Sostenible, contempla el Turismo Sostenible en el marco del objetivo 12, sobre “Producción

y Consumo sostenible “una de cuya meta 2015-2030 es: “elaborar y aplicar instrumentos para vigilar los efectos en el desarrollo sostenible, a fin de lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales”.

Esta meta tiene como objetivo también, “crear valor” y avanzar hacia “el progreso de una forma humana y sostenible”, de los negocios como una nueva forma de captar clientes y se agrega como un claro factor de competitividad en las empresas.

Se contemplan las mejoras que se introducen en las empresas, a través de la norma ISO 26 000, de Responsabilidad Social Empresarial y del cumplimiento genérico Objetivo 12 de los ODS. Estos propósitos refuerzan la reputación de las empresas y de sus marcas, generando nuevas posibilidades de negocios, ya que las prácticas responsables mitigan los efectos de reducción de riesgos, en cuanto a las amenazas de cambio climático agresivo.

Nuestra isla, ubicada en la misma ruta de los huracanes, está expuesta a la merced del cambio climático, por lo que para hacer sostenible el turismo se deben asumir estrategias que permitan no ser afectados y alcanzar el poder de mitigar con éxitos los daños que pudieran ocasionar esos fenómenos.

El tema del cambio climático fue asumido de manera general por todos los Estados y gobiernos en el Acuerdo de París, también involucra a todas las empresas, y al sector privado y la sociedad civil como forma de hacerlo posible y asegurar su cumplimiento.

Entre los ODS, se contemplan altos estándares para el establecimiento de la transparencia en los negocios, mejorar la gestión para seguir el camino hacia la excelencia.

Es dentro de este marco, que el Observatorio de Responsabilidad Social de España y el Observatorio Nacional para la Protección del Consumidor -Onpeco- de República Dominicana, se han unido para la celebración en el país del Primer Congreso Internacional sobre Turismo Responsable y Sostenible.

Objetivo general

Colocar en la agenda nacional, tanto del sector público como del privado, los ODS referente al Turismo Sostenible, de donde surja una agenda y tarea común que implique el aporte del país a esos objetivos de los que ha sido parte la República Dominicana, tanto desde el sector público como desde la Sociedad Civil.

Objetivos específicos:

1. Gestionar el involucramiento de todos los sectores preocupados por el turismo sostenible como meta para que el país forme parte importante de la agenda global en este tema.
2. Contribuir para que el sector turismo sea fortalecido y siga siendo parte del pilar del desarrollo económico y el progreso del país.

3. Involucrar a las administraciones provinciales (ayuntamientos) para que sean soporte del Turismo Sostenible poniendo la riqueza patrimonial de cada ciudad al servicio de los turistas y visitantes extranjeros.
4. Lograr que los productores locales de cada región del país, sean parte integrante e importante de la agenda del Turismo Sostenible
5. Integrar a todos los sectores vinculados a los objetivos de la RSC y del Turismo Sostenible, para que todos formen parte de una agenda de trabajo común hasta el 2030.
6. Sensibilizar a las escuelas, universidades e instituciones que trabajan el sector turismo para que asuman la agenda de los ODS.
7. Conseguir que surja el fortalecimiento de la agenda local referida al Turismo Responsable, la cual tendrá como parte de su ingrediente los asuntos aprendidos en el Congreso.

Algunos detalles

El El Congreso reunirá a expertos de España, Brasil, Costa Rica, Argentina, México, Perú, entre otros países, donde se conocerán las historias y agenda comparadas de los países participantes, con miras a un enfoque consensuado de la agenda global y regional del Turismo Sostenible.

Iniciará con una conferencia magistral, a cargo de la experta en turismo y consumo responsable, María Rodríguez, socióloga y parte integrante del Observatorio de Responsabilidad Social de España.

El programa incluirá cinco talleres y una plenario, desde la cual saldrán los resultados esperados con miras al TR en la agenda global, regional y local.



Gran panel con expertos en estructuras y construcciones de viviendas resistentes a huracanes devastadores

Ante las consecuencias devastadoras de los últimos huracanes que alcanzaron algunas comunidades del país y, sobre todo, que destruyeron varias islas vecinas del Caribe, el Observatorio Nacional para la Protección de los Derechos del Consumidor (Onpeco) celebrará un panel con expertos en Ingeniería Estructural, donde será abordado el tema “Ciudades resilientes: cambio climático y fenómenos naturales”, en el marco de la celebración del primer aniversario del lanzamiento de la organización de la sociedad civil.

De acuerdo a los datos suministrados por la entidad internacional, OXFAM, el 50 % de las viviendas de la República Dominicana son vulnerables a los fenómenos naturales y, “aunque tenemos 8 meses de amenazas de huracanes

cada año, en el país no existe un código o protocolo para el manejo ante los frecuentes vientos huracanados que nos abaten.

En el gran panel-desayuno que se realizará en el Restaurante Maniquí, en la Plaza de la Cultura, el miércoles 22 de noviembre, a partir de las 8:00 a.m., intervendrán cinco Ingenieros Estructuralistas y docentes, como los doctores Oscar Sunca, experto en Geotecnia y Sismos, de la Universidad de Texas; Jean Pujols, experto en Sismo-Resistencia y Estructuras; los ingenieros Víctor Escalante, experto en Ingeniería del Viento y Pavel Mora, especialista en Estructuras, ambos egresados de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM); los doctores Manuel Díaz, egresado de Cornell University, experto en Estructuras y Douglas Carvajal, director de la Escuela de Ingeniería de UNIBE, quien tendrá a cargo la moderación del panel.



Es sorprendente ver cómo las construcciones modernas, sobre todo en la capital y Gran Santo Domingo, están construidas con puertas y ventanales de cristal, material que, ante los fuertes vientos de los nuevos huracanes, no resultan seguros, de acuerdo a las recomendaciones de los expertos, y a la propia experiencia de Puerto Rico y La Florida con el paso de Irma y María.

La República Dominicana cuenta con un protocolo para las construcciones a pruebas de terremotos, el cual es obligatorio, pero no ante los riesgos de los huracanes, que, por su frecuencia y potencia, es urgente la elaboración de un ordenamiento y normas protocolares que garanticen la seguridad de las personas y de sus propiedades. Esta actividad conmemorativa tiene como propósito, generar propuestas para que se establezca en el país un código para la construcción de viviendas resistentes a los nuevos huracanes.



Onpeco inicia diplomado en lengua de señas

El Observatorio Nacional de los Derechos del Consumidor (Onpeco), en coordinación con la Universidad Psicología Industrial Dominicana (UPID), inició en el mes de octubre un Diplomado en Lengua de Señas, el cual tendrá una duración de 5 meses, repartidas en 120 horas.

El diplomado es impartido en las aulas de la UPID, los martes y jueves de 6:00 pm a 9:00 pm por expertos en lengua de señas, capacitados a nivel internacional, siendo el instructor principal Melqui José Pérez Sánchez.





Talleres especializados sobre beneficios del Sistema Dominicano de Seguridad Social

El Sistema Dominicano de Seguridad Social, establecido mediante la Ley número 87-01, la cual ha sido considerada como la ley más trascendental de los últimos años, tiene por objeto proteger a toda la población dominicana ante los riesgos de salud, discapacidad, accidentes de trabajo y vejez; creando un nuevo modelo compuesto por tres seguros básicos: Seguro Familiar de Salud, Seguro de Vejez, Discapacidad y Sobrevivencia, y Seguro de Riesgos Laborales, con la finalidad de garantizar servicios de salud oportunos, un ahorro obligatorio para una pensión digna a la hora del retiro y la debida atención en caso de accidentes laborales y/o enfermedades ocupacionales.

La implementación del Sistema de Seguridad Social ha generado una gran confusión en la población y, a la fecha, existe mucha desinformación al respecto, lo que limita el acceso a las bondades del sistema; los afiliados ven la Seguridad Social como un impuesto más que

se deduce de los salarios y se desconocen los beneficios reales del sistema, ni mucho menos la manera de reclamarlos.

¿Conoce cuál es la cobertura de su Plan de Salud? ¿Cuál es la diferencia que debe pagar por concepto de hospitalización o medios diagnósticos? ¿Qué pasa si sufre un accidente de tránsito en ruta hacia el trabajo? ¿Cuál es la cobertura si padece una enfermedad catastrófica? ¿A qué edad puede solicitar su pensión?, éstas y muchas otras interrogantes son desconocidas por la población incorporada al Sistema.

Es importante que los afiliados cotizantes al Sistema de Seguridad Social estén conscientes de cuáles son sus derechos y que se empoderen de esta ley, que fue hecha por y para todos los dominicanos. Es un compromiso orientar a través de este espacio, a los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social, sobre sus derechos y beneficios, por lo cual, desde el Onpeco se realizarán talleres especializados sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social, y se brindará orientación sobre los beneficios del mismo.