



PRO CONSUMIDOR  
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN  
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DEL ESTADO SOCIAL Y DEMOCRATICO DE DERECHO”

RESOLUCION N° 005.2012

### Resolución Notas de Crédito

**Atendido:** Que la Constitución Dominicana consagra en su artículo 53 lo siguiente: *“Derechos del Consumidor, 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 establecida por la ley. Las personas que resulten lesionadas o perjudicadas por bienes y servicios de mala calidad, tienen derecho a ser compensadas o indemnizadas conforme a la ley.”*

**Atendido:** Que el artículo 54 de la Constitución de la República establece como función del Estado promover y garantizar la seguridad alimentaria. Entendiéndose por esto, el deber del Estado de velar por la inocuidad y salubridad de los alimentos puestos a disposición de la población.

**Atendido:** Que al amparo del artículo 61 de la Constitución Dominicana: *“Toda persona tiene derecho a la salud integral. En consecuencia, el Estado debe velar por la protección de la salud de todas las personas”*.

**Atendido:** Que la Constitución Dominicana asimismo consagra en su artículo 138 lo siguiente: *“Principios de la Administración Pública. La Administración Pública está sujeta en su actuación a los principios de eficacia, jerarquía, objetividad, igualdad, transparencia, economía, publicidad y coordinación con sometimiento pleno al ordenamiento jurídico del Estado”*.

**Atendido:** Que el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor *“Pro Consumidor”*, fue creado mediante la Ley Número 358-05, como entidad estatal descentralizada, con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, patrimonio propio y personalidad jurídica teniendo la responsabilidad de definir, establecer y reglamentar a través de su Consejo Directivo las políticas, normas y procedimientos necesarios para la aplicación adecuada de dicha ley, su reglamento y las normas que se dicten para la obtención de los objetivos y metas perseguidos a favor de consumidores y usuarios de bienes y servicios en la República Dominicana.

**Atendido:** Que la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor órgano administrativo executor de la Ley N° 358-05, tiene las prerrogativas siguientes: 1) Artículo 19, letra a: *Organizar, dirigir, vigilar y ejecutar las medidas, planes y programas que se adopten en la República Dominicana, tendentes a la defensa de los derechos del consumidor y usuario de bienes y servicios* 2) Artículo 31 literal c: *Cumplir con las funciones y disposiciones que establece la presente ley, así como las que se puedan establecer en el futuro en el reglamento de aplicación de la presente ley y en las resoluciones del Consejo Directivo.*

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

Santo Domingo | Santiago |  
809-472-2731 | 809-581-1713

San Francisco de Macorís |  
809-588-2063

San Pedro de Macorís |  
809-529-3411

Barahona |  
809-524-5460

1

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'JL', 'R', 'M', 'et al', and 'M']*





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

### “AÑO DEL FORTALECIMIENTO DEL ESTADO SOCIAL Y DEMOCRATICO DE DERECHO”

**Atendido:** Que el artículo 34 de la Ley Número 358-05, en lo relativo a la Protección General establece que: *“Los productos y servicios deben de ser suministrados o prestados en forma tal que, consumidos o utilizados en condiciones normales o previsibles, no presenten peligro o nocividad ni riesgos imprevistos para la salud y la seguridad del consumidor o usuario”.*

**Atendido:** Que es función principal de Pro Consumidor garantizar relaciones armoniosas entre quienes intervienen en una transacción comercial.

**Atendido:** Que es rol de Pro Consumidor establecer los lineamientos básicos que deben regir en cuanto a las políticas de cambios y devoluciones, pudiendo siempre los proveedores establecer y aplicar políticas más liberales y beneficiosas, tendentes a fidelizar a sus consumidores o usuarios.

Vista: La Constitución de la República Dominicana.

Vista: La Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario Número 358-05, del 9 de septiembre del año 2005 y su Reglamento de aplicación dictado mediante Decreto del Poder Ejecutivo Número 236-2008.

En virtud de lo anteriormente expuesto, el Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), en el ejercicio de sus facultades legales:

### RESUELVE:

**Artículo.- 1.-:** Cuando los bienes o servicios no posean las condiciones para las cuales están destinados, los proveedores a consumidor final están obligados ya sea a devolver el valor del importe pagado, o restituir los bienes y servicios con las cualidades, calidad y precio originalmente ofertados, u otorgar una rebaja en el precio o valor pagado, de conformidad con el artículo 63 de la Ley Número 358-05.

**Párrafo 1.-:** En este caso será a opción del consumidor, la aceptación del uso de la nota de crédito, la reparación o el cambio del producto o servicio por otro equivalente, dentro de un plazo de siete (7) días calendario, contados a partir de la fecha de adquisición.

**Artículo 2.-:** En aras de garantizar la seguridad alimentaria y la salud de los consumidores o usuarios, quedan excluidos de la presente resolución los tipos de mercancías siguientes:

- a) Productos frescos.
- b) Alimentos preparados.

2

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

**Santo Domingo** | **Santiago** | **San Francisco de Macorís** | **San Pedro de Macorís** | **Barahona**  
809-472-2731 | 809-581-1713 | 809-588-2063 | 809-529-3411 | 809-524-5460

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top and several smaller ones below.







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

**“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DEL ESTADO SOCIAL Y DEMOCRATICO DE DERECHO”**

- c) Bienes que estén regidos por una cadena de temperatura.
- d) Cosméticos y de cuidado personal.
- e) Las mercancías que no pueden ser revendidas por consideraciones de higiene personal o salud como ropas interiores, trajes de baños.
- f) Equipos de prótesis y de ayuda funcionales; agentes de diagnósticos; insumos de usos odontológicos; materiales quirúrgicos; materiales de curación y productos higiénicos, con excepción de aquellos donde se demuestre faltas, imprudencias o negligencias en el despacho de los mismos.
- g) Medicamentos.

**Artículo 3.-:** Para los casos de expendio de leche en polvo o fórmulas lácteas en polvo, el proveedor estará obligado, a solicitud del cliente, a devolver el valor total pagado por el consumidor, siempre y cuando el producto sea devuelto tal y como fue entregado, con su correspondiente factura y dentro del plazo de Siete (7) días calendario, contados a partir de la fecha de la adquisición del producto.

**Artículo 4.-:** Quedan excluidos de la presente Resolución los siguientes productos:

- 1.- Productos en saldos o fuera de temporada.
- 2.- Productos ofertados en descuento por ser usados, reconstruidos, imperfectos, deficientes o en mal estado.

**Artículo 5.-:** De igual manera no se registrarán por la presente Resolución, las empresas que ofrezcan productos y servicios dentro de un sector que esté regulado por leyes especiales en las cuales aplicarán sus respectivas legislaciones y normativas.

**Artículo 6.-:** Para la aplicación de las disposiciones contempladas en el artículo 1 de la presente Resolución, los consumidores, podrán realizar el cambio por el importe total, siempre y cuando realicen el cambio dentro de los Treinta (30) días de realizada la compra.

**Párrafo I.-:** Transcurrido el plazo otorgado por la Dirección General de Impuestos Internos de Treinta (30) días y el consumidor no haya iniciado el procedimiento de cambio, serán deducidos los impuestos de esta transacción.

**Párrafo II.-:** Las notas de crédito no podrán tener una vigencia superior a Un (1) año calendario.

**Artículo 7.-:** Es responsabilidad de los proveedores a consumidor final informar por cualquier medio, de forma clara a los consumidores o usuarios sobre su política de cambios y devoluciones. La política de devoluciones y cambios, debe siempre indicar si el proveedor a consumidor final realizará el reembolso en efectivo, nota de crédito, o cambio por otra mercancía, el plazo aplicable,

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

**Santo Domingo** | **Santiago** |  
809-472-2731 | 809-581-1713

**San Francisco de Macoris** |  
809-588-2063

**San Pedro de Macoris** |  
809-529-3411

**Barahona**  
809-524-5460

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top and several smaller ones below it.]*





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

**“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DEL ESTADO SOCIAL Y DEMOCRATICO DE DERECHO”**

así como otras condiciones y términos que el proveedor entienda aplicables. La política de devolución y cambio debe ser comunicada de manera visible, clara y precisa y en una tipología legible, en por lo menos una de las siguientes formas o lugares:

- a) En el área de caja registradora o mostradores de ventas.
- b) En las entradas o salidas del público.
- c) En las etiquetas adheridas a los artículos vendidos.
- d) En las hojas de pedidos.
- e) En las facturas de venta.
- f) En el área de servicio al Cliente.
  
- g) En la página web que pueda tener el proveedor.
- h) Mediante insertos en una de las facturas que sean enviadas al consumidor.

**Artículo 8.-:** Si el proveedor a consumidor final no informa al consumidor o usuario, su política de devolución y cambio en la forma establecida en el artículo 7 de la presente resolución, estará obligado a la devolución del importe total pagado por el consumidor o usuario, sin más trámite que la presentación del bien tal como fue entregado y la factura que demuestre la adquisición del bien o servicio, de conformidad con la **Ley No.358-05**.

**Artículo 9.-:** Los establecimientos que tengan por política aceptar devoluciones dentro de un plazo a lo largo del año, no podrán hacer excepciones durante los períodos de rebajas o períodos de alto consumo y mucho menos a un precio distinto del que se cobró cuando se adquirió el bien. Estos deberán mantener la misma política de devoluciones durante todo el año.

**Párrafo 1.-:** En el caso de productos con una garantía comercial, y si así se establece en las condiciones establecidas en el documento de la garantía, se puede exigir el embalaje de un producto para realizar el cambio,

**Artículo 10.-:** En los casos de venta a distancia, se aplicarán las disposiciones establecidas en el Artículo 62 de la Ley Número 358-05 sobre las Ventas Indirectas y a Domicilio, para el cual, se otorgan otros plazos y aplican requisitos específicos por la naturaleza de la transacción.

**Artículo 11.-:** El uso del término *“satisfacción garantizada o le devolvemos su dinero”* y/o expresiones similares en la venta de productos o servicios, se interpretará que dicha venta se ha realizado bajo condición resolutoria, por lo que la simple declaración de no satisfacción del consumidor final sobre el producto o servicio, obligará al proveedor a devolver el valor total del importe pagado por el consumidor o usuario por concepto del bien o servicio adquirido.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the bottom right.]*

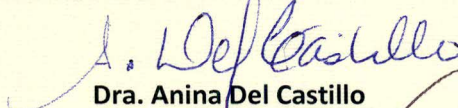


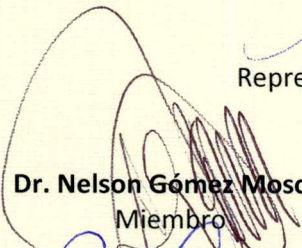


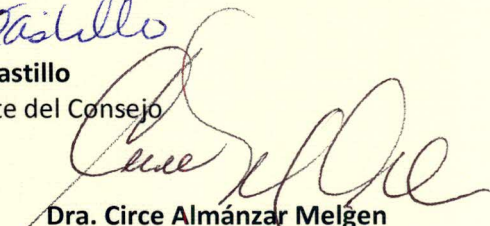
**PRO CONSUMIDOR**  
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN  
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

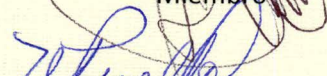
**“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DEL ESTADO SOCIAL Y DEMOCRATICO DE DERECHO”**

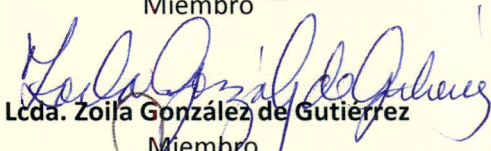
Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los Treinta (30) días del mes de Julio del año Dos Mil Doce (2012).

  
**Dra. Anina Del Castillo**  
Representante Presidente del Consejo


  
**Dr. Nelson Gómez Moscat**  
Miembro

  
**Dra. Circe Almánzar Melgen**  
Miembro

  
**Lcda. Milagros Puello**  
Miembro

  
**Lcda. Zoila González de Gutierrez**  
Miembro

  
**Lic. Nelson Minaya**  
Miembro

  
**Lic. Joaquín Luciano**  
Miembro

  
**Lcda. Attagracia Paulino**  
Secretaria