

# **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR O USUARIO (PRO CONSUMIDOR)**

## **“REGLAMENTO QUE ESTABLECE EL SISTEMA DE CONCILIACION Y ARBITRAJE DE CONSUMO”**

CONSIDERANDO: Que la Constitución de la República Dominicana consagra en su artículo 8 lo siguiente: “Se reconoce como finalidad del Estado la protección efectiva de los derechos de la persona humana y el mantenimiento de medios que le permitan perfeccionarse progresivamente dentro de un orden de libertad individual y de justicia social, compatible con el orden público, el bienestar general y los derechos de todos”;

CONSIDERANDO: Que los artículos 124 y siguientes de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, de fecha nueve (9) de septiembre del año dos mil cinco (2005), establecen un sistema de conciliación y arbitraje para los consumidores y usuarios;

CONSIDERANDO: Que el artículo 131 de la Ley establece que: “El Consejo Directivo de Pro Consumidor emitirá un reglamento para, establecer el sistema de arbitraje de consumo, disponiendo todo lo relativo a su objeto y alcance, instancias arbitrales, requisitos del convenio arbitral, administración de pruebas, procedimiento y laudo arbitral, así como cualquier otra medida necesaria para la buena organización y funcionamiento del sistema.”

CONSIDERANDO: Que la parte *in fine* del párrafo del artículo 130 de la Ley No. 358-05 establece: “Las partes podrán optar por acogerse a un arbitraje convencional, siempre y cuando a juicio de Pro Consumidor no se trate de infracciones que afecten el interés público, en cuyo caso Pro Consumidor procederá a someter el caso ante los tribunales competentes.”;

CONSIDERANDO: Que la comunidad internacional ha reconocido el derecho del consumidor de acceder a un sistema de solución de controversias, ágil, gratuito y que garantice sus derechos frente a los proveedores, tal como ha sido consignado en los tratados comerciales suscritos por la República Dominicana;

CONSIDERANDO: Que el literal b) del artículo 17 de la Ley No. 358-05 faculta al Consejo Directivo de Pro Consumidor a dictar resoluciones con el propósito de organizar las distintas funciones y responsabilidades que le son conferidas;

VISTA: La Constitución de la República Dominicana;

VISTA: La Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, promulgada en fecha nueve (9) de septiembre del año dos mil cinco (2005);

VISTOS: El “Reglamento de Protección al Usuario de Servicios Financieros” dictado mediante la Décima Resolución de la Junta Monetaria, de fecha diecinueve (19) de enero del año dos mil seis (2006), en virtud de artículo 53 de la Ley Monetaria y Financiera No. 183-02 del veintiuno (21) de noviembre de dos mil dos

(2002); el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y Prestadoras de los Servicios de Telecomunicaciones, modificado por Res. 124-05 del veinticinco (25) de agosto del año dos mil cinco (2005), en virtud de la Ley No. 153-98 promulgada en fecha veintisiete (27) de mayo del año mil novecientos noventa y ocho (1998); y Resolución No. SIE 40-2004 que crea el “Reglamento para el tratamiento de reclamaciones del consumidor de electricidad en las oficinas de Protección de dicho consumidor” del veintiuno (21) de junio del año dos mil cuatro (2004), en virtud de lo dispuesto por el Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Electricidad y sus modificaciones introducidas mediante decreto No. 749-02 del diecinueve (19) de septiembre del año dos mil dos (2002) en cumplimiento de lo dispuesto en la ley General de Electricidad No. 125-01 del veintiséis (26) de julio del año dos mil uno (2001);

VISTO: El Reglamento de Pro Consumidor, promulgado mediante Decreto del Poder Ejecutivo No. 236-2008, de fecha 30/05/2008;

**El Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, “Pro Consumidor”, en el ejercicio de las atribuciones que le otorga que le otorgan los artículos 17, a) y c); y 142 de la ley No. 358-05, del 9 de septiembre del 2005, ha dispuesto lo siguiente:**

RESUELVE:

**“REGLAMENTO QUE ESTABLECE EL SISTEMA DE CONCILIACION Y ARBITRAJE DE CONSUMO”**

**CAPITULO I  
Disposiciones Generales**

**Artículo 1. Ambito.-**

El sistema de conciliación y arbitraje de consumo de la República Dominicana se rige por lo establecido en la Ley General de Protección al Consumidor o Usuario, No. 358-05 promulgada en fecha nueve (9) de septiembre del año dos mil cinco (2005) y por las disposiciones del presente Reglamento.

**Artículo 2. Objetivo.-**

El sistema de conciliación y arbitraje de consumo tiene por finalidad atender y resolver, con carácter vinculante y ejecutorio para ambas partes, las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, en relación a sus derechos, sin perjuicio del derecho de las partes a elegir la vía ordinaria ni del Director Ejecutivo de Pro Consumidor de iniciar las acciones correspondientes en caso de violación de disposiciones de interés público.

**Artículo 3. Organismo de conciliación.-**

Se crea el Organismo de Conciliación como un Departamento dentro de Pro Consumidor, el cual se conforma y rige según lo establecido en el presente Reglamento y los artículos 124 y siguientes de la Ley y las disposiciones del

Consejo Directivo. El Organismo de Conciliación está adscrito a la Dirección Ejecutiva y mantendrá una coordinación con el Departamento de Educación al Consumidor y su División de Reclamación y Servicio.

## **CAPITULO II**

### **De la Conciliación**

#### **Artículo 4. Inicio del procedimiento.-**

La conciliación puede ser iniciada por cualquier persona, física o moral, mediante apoderamiento por ante la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, con indicación de lo siguiente:

- a) Nombre, dirección, cédula de identidad y electoral, pasaporte o Registro Nacional del Contribuyente de la o las partes solicitantes;
- b) Nombre y dirección de la contra parte;
- c) Indicación sumaria de la reclamación o diferencia.

Párrafo I: La conciliación debe ser conducida de conformidad con lo dispuesto en el artículo 127 de la Ley No. 358-05.

Párrafo II: El apoderamiento puede ser formalizado por cualquier medio habilitado por la Dirección Ejecutiva, incluyendo correo electrónico, por la vía telefónica, carta o de forma presencial por ante la ventanilla establecida a esos fines.

Párrafo III: En caso de que la solicitud de conciliación sea realizada de común acuerdo entre las partes, las mismas podrán someterse al procedimiento establecido en el presente Reglamento y escoger el nombre de un agente conciliador de los contenidos en la lista que debe mantener la Dirección Ejecutiva. Podrán también diferir dicha elección al sorteo que realice la Dirección Ejecutiva.

Párrafo IV: Si la solicitud es hecha por una parte, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a dicha solicitud, la Dirección Ejecutiva notificará a ambas partes por escrito y si es a la solicitante, podrá hacerlo por escrito o por la misma vía en que realizó dicho apoderamiento, con indicación del inicio del proceso, así como el día, lugar y hora de la conciliación. Entre la audiencia de conciliación y la fecha de notificación deberá mediar un plazo de por lo menos cinco (5) días en que las partes podrán ponerse de acuerdo en designar un agente conciliador.

Párrafo V: En caso de que no sea una conciliación en que las partes hayan elegido al agente conciliador de común acuerdo, dentro de los dos (2) días anteriores a la fecha establecida para la audiencia, la Dirección Ejecutiva designará un agente conciliador, mediante sorteo entre los agentes. Dicho sorteo se realizará según el método u orden que asigne la Dirección Ejecutiva.

#### **Artículo 5. Audiencia de conciliación.-**

El día de la conciliación las partes comparecerán por ante el agente conciliador, pudiendo hacerse representar por abogados o apoderados. En caso de

representación por apoderado, el mismo debe haber sido nombrado por un documento escrito con indicación expresa del conflicto y la contra parte.

Párrafo I: Antes del inicio de la reunión, el agente conciliador deberá suscribir un formulario habilitado para tales fines, conteniendo una declaración de neutralidad e independencia con respecto a las partes. Dicha declaración deberá suscribirse aún el agente conciliador fuere nominado por ambas partes bajo una designación por consenso.

Párrafo II: De lo discutido y acordado en la reunión o audiencia se levantará un acta, la cual será firmada por ambas partes, notificándose un extracto de la misma por parte de la Dirección Ejecutiva, dentro de los diez (10) días siguientes a la celebración de la misma. En caso de acuerdo, el acta indicará la forma y plazo en que lo convenido tendrá efecto, valiendo como título ejecutorio, al tenor de la parte *in fine* del artículo 130 de la Ley. En caso de no acuerdo, las partes podrán acudir al arbitraje indicado en el presente Reglamento, a un arbitraje convencional o a la jurisdicción de juicio. La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor quedará en libertad de iniciar los procesos correspondientes, si el caso constituye una violación de las disposiciones del artículo 110 de la Ley.

Párrafo III: Si el día de la audiencia una de las partes no comparece, el agente conciliador convocará a través de la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor a una nueva audiencia, la cual tendrá lugar dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de la audiencia original. Si a dicha audiencia no comparece el solicitante, el agente conciliador ordenará el archivo de la reclamación, sin responsabilidad para la parte reclamada. Si quien no comparece es la parte reclamada, el agente conciliador levantará acta de no comparecencia, emitiendo la resolución correspondiente y notificando de ello a ambas partes y a la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor.

Párrafo IV: Las segundas copias de las actas requeridas por las partes, tendrán el costo de emisión a ser establecido por el Consejo Directivo de Pro Consumidor.

#### **Artículo 6. Registro de conciliación.-**

La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor mantendrá un registro de los casos de conciliación que sean iniciados, con indicación de las partes, el tipo de reclamación y la solución arribada. Las estadísticas de dicho registro servirán para la adopción de políticas por parte de Pro Consumidor.

#### **Artículo 7. De los conciliadores.-**

Los conciliadores serán funcionarios públicos o privados dedicados a la prestación de un servicio público, tal como se consigna en el artículo 127 de la Ley. Serán designados por el Consejo Directivo de Pro Consumidor, mediante los mecanismos y bajo los requerimientos establecidos para los árbitros, conforme dispone el artículo 10 del presente Reglamento.

## **CAPITULO III**

### **Del arbitraje de consumo**

#### **Artículo 8. Naturaleza del arbitraje de consumo.-**

El arbitraje de consumo se establece como un mecanismo alternativo a la justicia ordinaria, a fin de que consumidores, usuarios y proveedores diriman sus diferencias dentro de un marco de neutralidad, simplicidad y gratuidad.

Párrafo: No podrán ser objeto de reclamación por ante el sistema arbitral de consumo, en atención a consideraciones de interés público, las controversias que versen sobre alguno de los siguientes asuntos:

- a) Las cuestiones sobre las que haya recaído sentencia con autoridad de la cosa irrevocablemente juzgada;
- b) Las cuestiones sobre las que existan litigios pendientes entre las mismas partes y sobre el mismo objeto y causa, al conocimiento de algún tribunal competente para su solución, a menos que renuncien a la jurisdicción judicial previamente;
- c) Aquellas en las que se presenten hechos de intoxicación, lesión, muerte o existan indicios serios de delito;
- d) Las controversias entre usuarios o consumidores de servicios públicos con las entidades o empresas prestadoras, para los cuales ya han sido creadas con arreglo a la ley, otros mecanismos administrativos especializados para la solución de tales conflictos. En caso de que estos mecanismos no existan, las partes podrán someterse por ante la jurisdicción arbitral de consumo.

**Artículo 9.** El Consejo Directivo de Pro Consumidor, con respecto al arbitraje de consumo promoverá:

- a) La utilización del procedimiento de conciliación previsto en la Ley y en el presente reglamento;
- b) El fomento, difusión y la formalización de la conciliación y convenios arbitrales para la solución de conflictos no resueltos en fase de conciliación, entre consumidores o usuarios y los proveedores;
- c) La confección y actualización del registro de los proveedores que hayan realizado las ofertas públicas de adhesión;
- d) La elaboración y puesta a disposición de los interesados de los modelos de convenio arbitral, en los que se reflejarán las cuestiones que no puedan ser sometidas al sistema arbitral de consumo.

## **Artículo 10. Conformación del cuerpo de árbitros.-**

El Consejo Directivo de Pro Consumidor convocará mediante un llamado público, a todas las personas interesadas en formar parte del cuerpo de árbitros de consumo. Los requerimientos mínimos para integrar dicha lista son:

- a) Ser mayor de 25 años;
- b) Ser profesional egresado de una Universidad dominicana o con un título revalidado por la institución educativa correspondiente;
- c) No estar sub-júdice ni cumpliendo condena;
- d) Tener conocimiento sobre cualesquiera de las materias sujetas a la regulación de la Ley 358-05 y sobre solución de conflictos.

Párrafo: Los términos, condiciones y criterios de la función de árbitro de consumo, incluyendo remuneración, educación continuada, neutralidad, récord de decisiones, entre otros, serán establecidos administrativamente por el Consejo Directivo de Pro Consumidor. Periódicamente se evaluarán los árbitros bajo los mismos y aquellos que no cumplan con dichos requerimientos, serán separados de la lista.

## **CAPITULO IV**

### **De la formalización del convenio arbitral y el registro de proveedores**

## **Artículo 11. Solicitudes de arbitraje.-**

Los consumidores o usuarios presentarán personalmente o a través de asociaciones de consumidores o usuarios, las solicitudes de arbitraje, ante el Director Ejecutivo de Pro Consumidor, con indicación de:

- a) El nombre y datos generales de la parte reclamante;
- b) El objeto de su reclamación;
- c) Nombre y dirección de la parte reclamada;
- d) Violación a la ley invocada y acta de no conciliación emitida por Pro Consumidor; y
- e) Cualquier otra prueba o documento, que considere pertinente para fundamentar su reclamación.

Párrafo: Cuando la parte reclamada hubiese realizado oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo, respecto de futuros conflictos con consumidores o usuarios, el convenio arbitral quedará formalizado con la presentación de la solicitud de arbitraje por la parte reclamante, sin reiteración de asentimiento o aquiescencia por parte de la parte reclamada.

## **Artículo 12. Ofertas públicas de sometimiento.-**

La oferta pública de sometimiento, consiste en el asentimiento general implícito previo pero asumido como concomitante para cada contratación por parte del proveedor de bienes o servicios, de que la relación que se produce por la oferta, venta o provisión de un bien o servicio, está acompañada de una expresión de

voluntad de someterse al arbitraje de consumo estatuido por el presente Reglamento y la Ley. Se presume que la oferta pública debidamente registrada por ante Pro Consumidor, constituye la manifestación escrita de voluntad requerida en materia arbitral, por lo que el proveedor no podrá rehusarse al arbitraje de consumo alegando falta de consentimiento, so pena de incurrir en violación a la Ley y ser pasible de las sanciones correspondientes. Esto no implica renuncia al ejercicio de medios de excepción, inadmisión o defensa.

Párrafo I: La oferta pública de sometimiento se comunicará mediante escrito dirigido al Consejo Directivo de Pro Consumidor, vía la Dirección Ejecutiva, a través de la cual el proveedor se adhiere al sistema, debiendo contener los siguientes requisitos:

- a) Sometimiento expreso al sistema arbitral de consumo, suscrito por el proveedor; cuando se trate de una persona jurídica el sometimiento debe estar suscrito por el representante legal debidamente autorizado por el órgano de decisión de dicha entidad;
- b) Compromiso expreso de cumplimiento con los laudos arbitrales que sean dictados por los árbitros o colegios arbitrales del sistema de arbitraje de consumo, en aplicación de la ley y el presente reglamento;
- c) Plazo de validez de la oferta, que en caso de establecer un tiempo definido será irrevocable por dicho período; de no constar en la oferta su duración, se entenderá realizada por tiempo indefinido y será irrenunciable frente a aquellas reclamaciones sometidas a Pro Consumidor, con anterioridad a su revocación.

Párrafo II: El Consejo Directivo de Pro Consumidor otorgará un distintivo oficial y número de registro a los proveedores que realicen ofertas públicas de sometimiento al sistema arbitral de consumo. El distintivo deberá ser colocado en un lugar visible en los establecimientos del proveedor, así como el número de registro deberá ser colocado en los contratos, facturas, recibos y documentos de garantía emitidos por dicho proveedor, según corresponda.

Párrafo III: El Consejo Directivo de Pro Consumidor dispondrá de un registro público, debidamente numerado y actualizado, en el que se hará constar los datos de los proveedores que han presentado oferta pública de sometimiento. Este registro será publicado en la página web de Pro Consumidor y en los directorios publicados por esa institución directamente o a través de un diario de circulación nacional.

Párrafo IV: La renuncia a la oferta pública de sometimiento arbitral se comunicará al Consejo Directivo de Pro Consumidor a través de la Dirección Ejecutiva por escrito y conllevará la pérdida del derecho a ostentar el distintivo oficial, desde la fecha de comunicación de dicha renuncia.

Párrafo V: Los proveedores deberán pagar una tasa administrativa fija anual, establecida por el Consejo Directivo de Pro Consumidor, a fines de registro y renovación.

### **Artículo 13. Admisión y Trámite de la Reclamación.-**

Párrafo I: El Director Ejecutivo de Pro Consumidor hará un examen previo de la reclamación para determinar si la misma se trata de una de las cuestiones a las que se refiere el artículo 6 del presente Reglamento. De ser así, procederá a su archivo definitivo, previa notificación a las partes. Esta decisión deberá ser adoptada y comunicada a las partes dentro de los cinco (5) días siguientes al apoderamiento.

Párrafo: A partir de la notificación de la decisión, las partes podrán recurrir por ante la jurisdicción ordinaria correspondiente. Si el recurso se interpone contra la decisión de inadmisibilidad del Director Ejecutivo, el mismo deberá ser presentado por ante el Consejo Directivo, dentro de los plazos y en la forma en que manda la Ley.

### **Artículo 14. Aviso de solicitud de arbitraje.-**

Una vez admitida la solicitud de arbitraje, la misma es notificada a la parte reclamada por escrito, en un plazo de cinco (5) días a partir de la fecha de admisión. La parte reclamada deberá aceptarla o rechazarla por escrito, en el plazo de cinco (5) días hábiles, a contar de la fecha de la recepción de la notificación. En los casos contemplados en el Párrafo II del artículo 8 de este Reglamento, no será necesario el otorgamiento de plazos para responder la aceptación o rechazo de la reclamación, quedando, por tanto, la parte reclamada debidamente notificada con el aviso enviado por el Director Ejecutivo e iniciado el proceso. La aceptación del proveedor de la reclamación, implica el sometimiento voluntario al arbitraje de consumo, sin que ello signifique renuncia a medios de excepción, inadmisión o defensas. La aceptación o rechazo no deberán ser motivadas.

Párrafo I: En el caso de que no constare formalizada previamente una oferta pública de sometimiento y la parte reclamada no contestare en el plazo establecido en el apartado anterior, el Director Ejecutivo ordenará el archivo de las actuaciones, previa notificación a la parte reclamante.

Párrafo II: A partir de la notificación del Director Ejecutivo a la parte reclamante donde le informa sobre el archivo definitivo de las actuaciones, las partes podrán recurrir por ante la jurisdicción ordinaria.

## **CAPITULO V**

### **Del procedimiento arbitral de consumo**

### **Artículo 15. Principios procesales del arbitraje de consumo.-**

#### **- Principio de Gratuidad.**

Para el logro de sus fines, el arbitraje de consumo se rige por el principio de gratuidad, conforme al cual el procedimiento arbitral está desprovisto de todo costo o carga económica para el consumidor o usuario, así como para el proveedor.



- **Principio de Igualdad.**

Durante el proceso arbitral, debe tratarse a las partes con igualdad y darse a cada una de ellas suficiente oportunidad de hacer valer sus derechos y respetar el debido proceso.

- **Principio de Contradicción.**

Las partes tienen derecho de actuar en el proceso arbitral. A estos fines le serán otorgados los medios de defensa pertinentes para dar a conocer su punto de vista y tener conocimiento de los de la otra parte, disponiendo ambas de las mismas posibilidades y cargas de alegación, prueba e impugnación.

- **Principio de Audiencia.**

Ninguna de las partes podrá ser juzgada sin antes haber sido escuchada directamente o a través de sus apoderados. A tales fines, no se podrá conocer de ningún asunto controvertido en el proceso arbitral, sin que antes a las partes en conflicto les hayan sido dadas la oportunidad de ser escuchadas.

Párrafo: En adición, si ambas partes consienten a ello por escrito, los árbitros podrán utilizar principios de equidad tanto para el examen de las pruebas como para la decisión sobre el fondo del asunto. En caso contrario, el arbitraje siempre será en derecho.

**Artículo 16. Inicio del proceso.-**

Luego de notificada la reclamación o de aceptado el sometimiento bajo reservas, las partes serán citadas personalmente o por vía telefónica, dentro de los tres (3) días siguientes, a fin de que elijan un árbitro para que dirima el conflicto o tres (3) árbitros en caso de que el arbitraje sea complejo. La determinación de si el arbitraje es o no complejo será hecha a solicitud de parte o de oficio, por parte del Director Ejecutivo. Un arbitraje será complejo por la multiplicidad de partes, envergadura de la reclamación o por la multiplicidad de solicitudes que haya presentado el demandante de informes periciales o investigaciones.

Párrafo I: De no ponerse de acuerdo en la elección del o los árbitros, cada una gozará de la libertad de seleccionar un árbitro y luego de que cada uno seleccione el suyo, tras la aceptación de sus funciones éstos se pondrán de acuerdo en designar un tercero quien presidirá el colegio. En ausencia de acuerdo, el Consejo Directivo designará el árbitro que presidirá el colegio. La aceptación y decisión sobre el tercer árbitro, deberá ocurrir dentro de un plazo de tres (3) días a partir de la notificación de su selección. Una vez conformado el colegio, el mismo debe ser refrendado por el Consejo Directivo de Pro Consumidor dentro de los dos (2) días siguientes a la conclusión del proceso de selección.

Párrafo II: Los árbitros elegibles serán de la lista preparada por el Consejo Directivo de Pro Consumidor.

Párrafo III: Las partes podrán actuar por sí o debidamente representadas a través de abogados.

Párrafo IV: Los árbitros, una vez designados, deberán suscribir un formulario de neutralidad e independencia con respecto de las partes. Los árbitros podrán ser recusados por las mismas causas establecidas en el derecho común. De existir causas para ello, la recusación deberá ser sometida al Consejo Directivo, con las pruebas correspondientes, dentro de los tres (3) días siguientes a que las partes hayan sido notificadas de los nombres de los árbitros. La decisión sobre la recusación deberá ser evacuada por el Consejo Directivo de Pro Consumidor, dentro de los cinco (5) días de su apoderamiento. La decisión del Consejo Directivo de Pro Consumidor podrá ser objeto del recurso contencioso correspondiente, sin que ello obste a que el arbitraje continúe.

#### **Artículo 17. Del procedimiento.-**

Dentro de los cinco (5) días de que los árbitros sean refrendados por el Consejo Directivo, éstos tendrán la obligación de fijar audiencia convocando a las partes por cualquier medio que deje constancia de la notificación debida.

Párrafo I: El lugar del arbitraje será siempre la República Dominicana. La reunión con las partes será en la sede de Pro Consumidor más próxima al domicilio de la parte contra quien se reclama, o cualquier otro lugar que el colegio arbitral, a petición de ambas partes, estime conveniente.

Párrafo II: Si por causa debidamente justificada no pudiera celebrarse audiencia, el árbitro o colegio arbitral debe señalar una nueva fecha para su celebración.

Párrafo III: Previo inicio de la presentación de alegatos y peticiones, las partes y el árbitro o colegio arbitral, se pondrán de acuerdo sobre los puntos controvertidos, los cuales deberán hacerse constar en un acta que levantará el colegio arbitral. Los alegatos y peticiones de las partes podrán ser presentados oralmente o por escrito, en una o varias audiencias conforme determine el colegio arbitral.

Párrafo IV: En el curso de las audiencias, el colegio arbitral deberá siempre estimular la conciliación entre las partes, que, de lograrse, se recogerá en el laudo a ser pronunciado.

#### **Artículo 18. Pruebas.-**

El árbitro o colegio arbitral acordará la presentación de las pruebas pertinentes, citando para ello a las partes, las cuales podrán intervenir por sí mismas o debidamente representadas.

Párrafo I: Las pruebas acordadas de oficio que impliquen algún costo, serán solventadas por Pro Consumidor.

Párrafo II: Los gastos ocasionados por las pruebas presentadas o realizadas a instancia de parte serán sufragados por aquella parte que la proponga y las solicitadas de común acuerdo, serán sufragadas en partes iguales entre ellas, pudiendo las partes acordar una distribución distinta.

Párrafo III: Una vez realizadas las pruebas, los árbitros podrán acordar la convocatoria de las partes para oír las nuevamente.

Párrafo IV: En esta materia la prueba puede ser hecha por todos los medios posibles.

#### **Artículo 19. Asistencia judicial.-**

En cualquier estado del proceso, las partes a través del árbitro o el colegio arbitral correspondiente o directamente, podrán requerir la asistencia judicial, a fin de obtener pruebas en manos de terceros o medidas cautelares a fin de salvaguardar las pruebas necesarias. La asistencia judicial no implica renuncia al arbitraje, sin embargo, el tribunal requerido deberá asegurarse de que la decisión del fondo del asunto en controversia será adoptada por el o los árbitros apoderados.

#### **Artículo 20. Duración del proceso.-**

A partir de la aceptación de los árbitros, el proceso no podrá tener una duración mayor de tres (3) meses, salvo causa justificada establecida por el colegio arbitral. Esta causa deberá ser aprobada por el Consejo Directivo de Pro Consumidor, pudiendo extender el plazo previsto en tres (3) meses adicionales como máximo.

## **CAPITULO VI**

### **Del laudo arbitral**

#### **Artículo 21. Tipos de laudos y pronunciamiento.-**

Los laudos podrán ser sobre incidentes o sobre el fondo, provisionales o definitivos. En cualquier caso, los mismos deberán ser dictados dentro de los diez (10) días siguientes a la presentación de los alegatos finales de las partes sobre los puntos a ser decididos.

Párrafo: En el caso de instrucción o de medidas con relación a las partes, las decisiones tomarán la forma de órdenes de procedimiento, por lo que no serán sometidas a los requisitos de forma, fondo, reconocimiento y ejecución establecidos para los laudos en el presente Reglamento, salvo aquellas menciones que establezca el propio colegio arbitral que las dicte.

#### **Artículo 22. Votación.-**

El laudo arbitral, así como cualquier medida ordenada por el colegio arbitral, se decidirá por mayoría de votos, dirimiendo los empates el Presidente.

### **Artículo 23. Contenido del laudo. Notificación.-**

El laudo deberá dictarse por escrito. Expresará al menos:

- a) Lugar y fecha en que se dicte;
- b) Nombre, apellidos, domicilio y cédulas de identidad y electoral de los árbitros;
- c) Nombres, apellidos, domicilio, cédulas de identidad y electoral de las partes que sean personas físicas y domicilio, datos generales de su representante legal y calidad para actuar de este último, de las partes que sean personas jurídicas;
- d) Nombres, apellidos, domicilio, cédula de identidad y electoral y carnet de colegiatura de los abogados constituidos y apoderados por las partes, si los hubiera;
- e) Domicilio de elección de las partes;
- f) Los derechos reconocidos por la Ley No. 385-05 y sus reglamentaciones, que dan fundamento a la reclamación arbitral, salvo el caso de arbitraje en equidad;
- g) Relación sucinta de los hechos;
- h) Relación sucinta de los alegatos presentados por ambas partes;
- i) Descripción de los documentos presentado por las partes;
- j) Las pruebas realizadas, si las hubiere;
- k) Las motivaciones de colegio arbitral, y en el caso de un arbitraje de Derecho indicación de las disposiciones de ley aplicadas;
- l) Las decisiones adoptadas por el colegio arbitral, tanto de los pedimentos solicitados por las partes en el proceso, como de las conclusiones finales. Los laudos podrán contener condenaciones económicas;
- m) El voto de la mayoría y el voto disidente, este último debidamente motivado, si lo hubiere;
- n) El plazo o término en que se deberá cumplir lo acordado en el laudo;
- o) La firma de los árbitros.

**Párrafo:** Una vez firmado el laudo, el mismo se depositará por ante la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, quien se encargará de notificarlo inmediatamente a las partes.

#### **Artículo 24. Carácter vinculante.**

El laudo arbitral tendrá carácter vinculante, de cosa juzgada y por tanto ejecutorio; sólo podrá recurrirse por causa de nulidad, conforme el procedimiento y bajo los fundamentos establecidos por el derecho común.

Párrafo: La corrección y aclaración de términos, se realizará dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación del laudo y se presentará por ante el propio colegio arbitral a través del Consejo Directivo de Pro Consumidor. Este procedimiento ulterior deberá ser concluido dentro de los diez (10) días de iniciado.

En Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los tres (03) días del mes de junio del año dos mil ocho (2008).

Aprobado por el  
**CONSEJO DIRECTIVO**

Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor)  
Resolución No. 11, de fecha 03 de junio del año 2008