

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

REGLAMENTO PARA EL REGIMEN DE LAS INSPECCIONES

CONSIDERANDO: Que corresponde al Estado y a sus instituciones garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces la seguridad física, la salud en el consumo de bienes y servicios, así como los legítimos intereses económicos de los mismos, y promover la educación a través del fomento de sus organizaciones;

CONSIDERANDO: Que de conformidad con la ley No. 358-05, del 9 de septiembre del 2005, que crea el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, "Pro Consumidor", y organiza los derechos de los consumidores y usuarios, las autoridades correspondientes deben dictar las medidas administrativas necesarias para obtener la eficacia en la protección de tales prerrogativas;

CONSIDERANDO: Que con la mencionada ley No. 358-05, el Estado materializa la aspiración de dotar a los consumidores y usuarios de un instrumento legal de protección y defensa, que no excluye ni sustituye otras actuaciones y normas, tales como la legislación penal o las normas sobre seguridad industrial, higiene y salud pública;

CONSIDERANDO: Que en caso de necesidad o urgencia, el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, "Pro Consumidor", podrá adoptar cuantas medidas sean necesarias para proteger y defender los derechos de los consumidores o usuarios, especialmente en lo que respecta a la salud y seguridad.

VISTA: la ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, del 9 de septiembre del 2005;

VISTOS: los artículos 150 y siguientes de la Ley General de Salud, No. 42-01, de fecha 8 de marzo del 2001;

VISTA: la Ley No.41-08, del 16 de mayo de 2008, de Función Publica y que crea la Secretaría de Estado de Administración Pública.

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 otorgan los artículos 17, a) y c); 29 y 142 de la ley No. 358-05, del 9 de septiembre del 2005, ha dispuesto lo siguiente:

RESUELVE:

REGLAMENTO PARA EL REGIMEN DE LAS INSPECCIONES

Art. 1.- Objeto.- El presente Reglamento tiene por objeto establecer las regulaciones específicas sobre el servicio de inspección y vigilancia para la defensa de los consumidores y usuarios, de conformidad con las disposiciones de los artículos 24 y siguientes de la ley No. 358-05.

Art. 2.- Se crea el Departamento de Inspección y Vigilancia del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, "Pro Consumidor", como unidad técnica de investigación y comprobación de las infracciones administrativas en materia de los derechos de los consumidores y usuarios.

Art. 3.- El Departamento de Inspección y Vigilancia es el organismo de supervisión, control y fiscalización de "Pro Consumidor", con autoridad funcional y administrativa sobre las inspectorías en materia de los derechos de los consumidores y usuarios. Su organización y funcionamiento están establecidos en el presente reglamento.

Art. 4.- El Departamento de Inspección y Vigilancia tendrá un Encargado o Gerente, designado por el Consejo Directivo de "Pro Consumidor".

Párrafo I.- Para la designación del Encargado será necesaria la celebración previa de un concurso público de selección, donde los candidatos serán evaluados con los métodos más modernos y acorde a los regímenes de inspección generalmente aceptados.

Párrafo II.- El Director Ejecutivo presentará al Consejo la propuesta del perfil que deberá cumplir el Encargado de Inspección y Vigilancia, la cual una vez aprobada servirá de base para la realización del concurso.

Párrafo III.- El Director Ejecutivo presentará por lo menos tres candidatos que cumplan con el perfil aprobado, y presentarlo al Consejo Directivo para el nombramiento.

Art. 5.- El Departamento de Inspección y Vigilancia tendrá a su cargo efectuar todas las inspecciones, comprobaciones e investigaciones que le asigne la Dirección Ejecutiva de Pro-Consumidor, y las que resulten necesarias o convenientes para determinar las inobservancias a la ley, los reglamentos y las disposiciones administrativas correspondientes, de conformidad con el literal f) del artículo 31 de la ley No. 358-05.

Art. 6.- El Departamento de Inspección y Vigilancia tiene las siguientes atribuciones:

a.- Efectuar las inspecciones e investigaciones que le sean asignadas por resolución del Consejo Directivo o requerimiento escrito y expreso de la Dirección Ejecutiva;

b.- Velar por la aplicación, ejecución y cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas, en cuanto a las tareas que le corresponden;

c.- Tramitar, cuando fuere autorizado por el Consejo Directivo o la Dirección Ejecutiva, al Ministerio Público la instrucción de los expedientes que correspondan, por el incumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas relativas a los derechos de los consumidores y usuarios;

d.- Velar y asegurar que las inspecciones o investigaciones se realicen con fiel observancia de los procedimientos legales correspondientes.

DE LAS INSPECCIONES

Art. 7.- El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, "Pro Consumidor", ejercerá, a través de su Departamento de Inspección y Vigilancia, su facultad legal para realizar las inspecciones que resulten necesarias, a fin de asegurar la protección efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios, en el marco de la ley No. 358-05.

Art. 8.- Las visitas de inspección que se realicen tendrán como fin la vigilancia, recolección de muestras o la materialización de las medidas ordenadas por la ley, los reglamentos y las disposiciones administrativas correspondientes.

Párrafo I.- Las inspecciones podrán ser realizadas en todos los establecimientos de los proveedores o prestadores de servicios del territorio nacional, en horas y días hábiles, por los inspectores correspondientes, de conformidad con el artículo 26 de la ley No. 358-05.

Párrafo II.- Cuando las inspecciones sean realizadas a empresas reguladas por leyes especiales, se coordinará con los representantes de los organismos reguladores sectoriales competentes, a fin de que las inspecciones se realicen de manera conjuntas. En caso de que no se realice la debida coordinación por inacción de la sectorial, Pro Consumidor efectuará la inspección.

Párrafo III.- Para la protección de la salud y seguridad física de los consumidores y usuarios, Pro-Consumidor vigilará la importación, producción, transformación, almacenamiento, transporte, distribución y uso de los bienes y servicios, así como su control, vigilancia e inspección, en especial para los bienes de primera necesidad.

Art. 9.- Corresponderá al Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, "Pro Consumidor", ordenar mediante resolución las inspecciones para comprobar las inobservancias o el incumplimiento de la ley, los reglamentos y las resoluciones que protegen los derechos de los consumidores y usuarios.

Párrafo I.- Las resoluciones que ordenan inspecciones sólo serán dictadas por la Dirección Ejecutiva de Pro-Consumidor. Sin embargo, en caso de flagrancia o necesidad podrán ser ordenadas por el Encargado del Departamento de Inspección y Vigilancia, previa coordinación con la Dirección Ejecutiva.

Párrafo II.- La realización de las inspecciones técnicas o técnico-sanitaria y de los correspondientes controles y análisis, en la medida en que cuenten con medios para su realización, podrán ser efectuadas por otras entidades u organismos sectoriales acreditados y habilitados.

Art. 10.- Las inspecciones deberán contener las informaciones necesarias para la verificación de la causa objeto de la inspección. Así mismo, y según corresponda, deberá incluir la denuncia o indicación de oficio, la comprobación del origen e identidad de los productos y servicios, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad, y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de higiene, sanidad y seguridad.

DE LOS INSPECTORES

Art. 11.- Para velar por la protección efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios, el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, "Pro Consumidor", contará con un cuerpo de inspectores, debidamente calificados y acreditados.

Art. 12.- Los inspectores serán los responsables de redactar las actas donde se harán constar las inobservancias o las violaciones a la ley, los reglamentos y las disposiciones administrativas que protejan los derechos de los consumidores y usuarios.

Párrafo.- Cuando en las inspecciones participe un representante del Ministerio Público, las actas serán suscritas por él.

Art. 13.- Para ser miembros del cuerpo de inspectores de Pro Consumidor se requerirán como mínimo las siguientes condiciones:

- a.- Dominicano;
- b.- Haber cumplido veinticinco años de edad;
- c.- Poseer un título universitario a nivel profesional o técnico de una universidad nacional o haber revalidado con una universidad local;
- d.- No haber sido condenado a penas criminales;
- e.- No pertenecer a ninguna de las organizaciones de consumidores o usuarios.

Párrafo.- Cumplir con cualquier otro requisito o condición que sea establecido.

Art. 14.- Para las designaciones de los inspectores, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor celebrará un concurso de selección, a fin de escoger las personas más capacitadas y que obtengan las calificaciones más altas.

Párrafo I.- La publicación de la convocatoria del concurso se efectuará en un periódico de circulación nacional por lo menos quince días antes de la celebración.

Párrafo II.- La publicación deberá contener la convocatoria, el perfil y los documentos requeridos para participar en el concurso.

Art. 15.- Las personas interesadas en participar en el concurso de selección tendrán que depositar por lo menos tres días antes de su celebración los documentos que le sean requeridos.

Art. 16.- Las evaluaciones de las personas aspirantes a ser inspectores deberán, entre otras, cubrir las siguientes áreas:

- a.- Psicología;
- b.- Aptitud;
- c.- Conocimiento adecuado de los derechos de los consumidores y usuarios;
- d.- Conocimiento técnico sobre el sector del que pretende ser inspector;
- e.- Redactar correctamente.

Párrafo I.- El Consejo Directivo de Pro Consumidor podrá establecer mediante resolución otras evaluaciones que considere necesarias para el correcto desempeño de la labor de los inspectores.

Párrafo II.- Las evaluaciones anteriormente establecidas no sustituyen las consignadas en la ley No.41-08, del 16 de mayo de 2008, de Función Pública y que crea la Secretaría de Estado de Administración Pública.

Párrafo III.- Los inspectores debidamente nombrados serán servidores de carrera, apegados a las normas y procedimientos correspondientes, que sean adoptados por el Instituto.

Art. 17.- El Consejo Directivo establecerá mediante resolución las condiciones y las características específicas correspondientes a los inspectores, según la profesión de cada candidato.

Art. 18.- El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, "Pro Consumidor", fomentará la formación continuada del personal que integra el cuerpo de inspectores y de los que desarrollen funciones de ordenación, inspección, control de calidad e información.

DEL SISTEMA ALEATORIO DE LAS INSPECCIONES

Art. 19.- Las inspecciones serán ordenadas mediante disposiciones administrativas dictadas por la Dirección Ejecutiva de Pro-Consumidor.

Párrafo.- Las denuncias de inobservancias o violaciones a la ley, reglamentos y disposiciones administrativas que protejan los derechos de los consumidores y usuarios podrán dar lugar a la realización de inspecciones.

Art. 20.- Las resoluciones administrativas que ordenen las inspecciones serán sorteadas de forma aleatoria entre los inspectores que correspondan, para fines de la selección del inspector.

Párrafo.- El sorteo podrá ser efectuado manual o electrónicamente.

DE LAS ACTAS DE LAS INSPECCIONES

Art. 21.- Las actas serán redactadas por los inspectores, quienes al levantar las mismas consignarán las comprobaciones efectuadas, la descripción de los hechos y las declaraciones de las partes involucradas. Así mismo harán constar las inobservancias o las violaciones a la ley, reglamentos y disposiciones administrativas que protejan los derechos de los consumidores y usuarios.

Párrafo I.- En los casos en que en una misma inspección participen más de un inspector, se redactará una sola acta, la cual será firmada por todos los inspectores actuantes.

Párrafo II.- Cuando en una inspección participe un abogado notario, el acta será levantada por él, conforme a las disposiciones legales que rigen para los actos auténticos.

Art. 22.- Los inspectores que levanten el acta en cualquiera de las inspecciones se limitarán a consignar las comprobaciones de las acciones o descripciones y las declaraciones de las partes involucradas.

Art. 23.- En adición a lo indicado en el artículo 21 del presente reglamento, los inspectores harán consignar en las actas lo siguiente:

- a.- Lugar, fecha y hora de la inspección;
- b.- Persona física o moral objeto de la inspección, incluyendo sus datos de identificación personal;
- c.- Descripción de la supuesta inobservancia o violación;
- d.- Firma del o de los inspectores actuantes;
- e.- Firma de la persona objeto de la inspección o de su representante;
- f.- Firma de algún testigos, si lo hubiere;
- g.- Firma del denunciante, si procediere;
- h.- Firma de alguna otra autoridad que participare en la inspección.

DE LA CONFIDENCIALIDAD DE LAS INSPECCIONES

Art. 24.- Las inspecciones serán realizadas con estricto cumplimiento a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas correspondientes.

Art. 25.- Las actas de inspección son documentos públicos. Sin embargo, cuando las inspecciones contengan secretos comerciales o industriales, sólo podrán ser comunicadas las actas a las autoridades oficiales o judiciales correspondientes.

Párrafo.- Los inspectores que hayan participado en tales investigaciones, no podrán exponer públicamente el contenido del acta correspondiente.

Art. 26.- Las inspecciones relativas a cuestiones penales son de la competencia del Ministerio Público. En consecuencia, las informaciones en este sentido serán suministradas por el órgano correspondiente de la Procuraduría General de la República.

DE LA CLASIFICACION, VALORACION Y REMUNERACION DE LOS INSPECTORES

Art. 27.- El Consejo Directivo dispondrá la clasificación de los inspectores, la cual servirá para el desarrollo y la promoción de los mismos, capacitación en el servicio y evaluación del desempeño, para la estabilidad, la remuneración y los demás componentes del Sistema de Carrera, de conformidad con las disposiciones de la ley No. 41-08, del 16 de enero del 2008.

Art. 28.- La clasificación de los inspectores se fundamentará en los criterios de personal generalmente aceptados, con criterios objetivos, con la finalidad de lograr la mayor consistencia y objetividad para ejercer de manera eficiente la función de inspector.

DE LA CLASIFICACION DE LOS INSPECTORES

Art. 29.- Los inspectores debidamente designados, de acuerdo con la naturaleza del servicio que presten, quedan distribuidos en las categorías siguientes:

a.- Inspectores para el área de los servicios comerciales;

b.- Inspectores para el área de los servicios industriales;

Párrafo: El Consejo Directivo, mediante resolución motivada, podrá establecer otras categorías de inspectores.

DE LA ESTABILIDAD DE LOS INSPECTORES

Art. 30.- Los inspectores seleccionados y nombrados regularmente gozarán de estabilidad en sus cargos y solo podrán ser despedidos si cometieren una de las faltas que organiza la ley No. 41-08, del 16 de enero del 2008.

Art. 31.- Los inspectores debidamente nombrados quedan sometidos al Sistema de Carrera de la ley No. 41-08 y a la movilidad laboral que le asiste a Pro-Consumidor.

Art. 32.- La estabilidad de los inspectores estará condicionada a los resultados de las evaluaciones para el desempeño de la función. Habrá por lo menos una evaluación anual.

Art. 33.- Las evaluaciones se realizarán acorde con los programas de formación, capacitación y entrenamiento, de conformidad con los principios generalmente aceptados.

DEL VALOR DE LAS ACTAS Y LAS PRUEBAS

Art. 34.- Las actas de las inspecciones elaboradas conforme lo establecido en el presente reglamento, servirán de fundamento para adoptar las decisiones o resoluciones correspondientes.

Sin embargo, las partes que acudan por ante las instancias de Pro-Consumidor, podrán aportar las pruebas de que dispongan.

Art. 35.- El uso de las pruebas se regirá conforme a lo establecido en el derecho común.

Dado en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, capital de la República Dominicana, a los diez (10) días del mes de marzo del año dos mil ocho (2008).

Aprobado por
el **CONSEJO DIRECTIVO** del
Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor)
Resolución No. 06, de fecha 10 de marzo del año 2008