



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Resolución No. 1579-22

La Dirección Ejecutiva del **Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor**, en pleno ejercicio de las atribuciones que le confiere los artículos 19 literal a), 22, 31 literales f) y j) y 37 de 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), dicta la siguiente resolución:

CONSIDERANDO: Que el artículo 8 de la Constitución de la República establece como función esencial del Estado la protección efectiva de los derechos de las personas, el respeto de su dignidad y la obtención de los medios que le permitan perfeccionarse de forma igualitaria, equitativa y progresiva, dentro de un marco de libertad individual y de justicia social, compatibles con el orden público, el bienestar general y los derechos de todos y todas.

CONSIDERANDO: Que de conformidad con la Constitución de la República Dominicana, el Estado reconoce como derecho fundamental la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, en virtud de lo dispuesto en el artículo 53, que dispone: *"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. 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"*.

CONSIDERANDO: Que la referida Carta Magna en su artículo 61, inciso 1, establece que el Estado debe velar por la protección de la salud de todas las personas, al igual que velar por la prevención y tratamiento de todas las enfermedades.

CONSIDERANDO: Que, asimismo, el artículo 68 de la citada Constitución establece las garantías constitucionales, garantizando la efectividad de los derechos fundamentales, a través de los mecanismos de tutela y protección, que ofrecen a la persona la posibilidad de obtener la satisfacción de sus derechos, frente a los sujetos obligados o deudores de los mismos. Los derechos fundamentales vinculan a todos los poderes públicos, los cuales deben garantizar su efectividad en los términos establecidos por la citada Constitución y por la ley.

CONSIDERANDO: Que la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No.358-05 como marco normativo de protección de los derechos de la población consumidora, tiene por objeto establecer un régimen de defensa de los derechos del consumidor y usuario que garantice la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores, consumidores de bienes y usuarios de servicios, sean de derecho público o privado, nacionales o extranjeros, en armonía con las disposiciones al efecto contenidas en las leyes sectoriales.

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
809-472-2731

Santiago
809-581-1713

San Francisco de Macorís
809-588-2063

San Pedro de Macorís | **Barahona**
809-529-2411 | 809-524-5460





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

CONSIDERANDO: Que mediante el artículo 5 de la citada No.358-05 se crea el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, como entidad estatal descentralizada, con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, patrimonio propio y personalidad jurídica con la responsabilidad de definir, establecer y reglamentar las políticas, normas y procedimientos necesarios para la aplicación adecuada de dicha ley, su reglamento y 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.

CONSIDERANDO: Que en virtud de lo preceptuado en el artículo 2 de la Ley No.358-05, las disposiciones referentes a los derechos del consumidor o usuario son de orden público, imperativas y de interés social, teniendo por naturaleza encauzar, estimular, supervisar y orientar la iniciativa privada, y tendrán un carácter supletorio frente a las disposiciones contempladas en las leyes sectoriales.”

CONSIDERANDO: Que se reconocen como derechos fundamentales del consumidor o usuario, la protección a la vida, la salud y seguridad física, en el consumo o la utilización de bienes y servicios, así como la protección de sus intereses económicos, mediante un trato equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes y servicios.

CONSIDERANDO: Que el artículo 36 de la Ley No.358-05 establece que los proveedores de bienes y servicios están obligados a adoptar las medidas oportunas, así como acatar las decisiones dispuestas por las autoridades competentes para eliminar o reducir un peligro inminente en el consumo de bienes y servicios, incluyendo el retiro o suspensión de los productos o servicios afectados.

CONSIDERANDO: Que la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor está facultada para desarrollar servicios de inspección y supervisión verificando el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en lo referente a publicidad, precios, rotulación y etiquetados de los productos que se mercadean, de acuerdo a lo dispuesto en el literal f), numeral 1, del artículo 31 de la mencionada ley.

CONSIDERANDO: Que el artículo 38 de la citada Ley establece respecto a la regulación de productos y servicios establece que *“toda regulación sobre productos y servicios que afecten o pudieran afectar la salud y/o la seguridad de los consumidores, se hará exigible la determinación, por lo menos de: a) la naturaleza, características, propiedad u utilidad, así como: e) Las normas de etiquetado, presentación y publicidad, en forma legible e inteligible”;*

CONSIDERANDO: Que el artículo 33 literal c, de la misma normativa reconoce como derecho fundamental de todo consumidor recibir por parte de los proveedores una información veraz, clara, oportuna, suficiente, verificable sobre los bienes ofrecidos en el mercado, así como sus

Av. Charles Sumner 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
809-472-2731

Santiago
809-581-1713

San Francisco de Macorís
809-588-2063

San Pedro de Macorís
809-529-3414

Barahona
809-524-4460





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

precios, características, calidad, origen, naturaleza, peso, especificaciones de sus ingredientes y componentes, mediante los cuales el consumidor puede elegir conforme a sus intereses y necesidades.

CONSIDERANDO: Que asimismo, el artículo 84 de la referida Ley establece 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”*.

CONSIDERANDO: Que de igual manera, la citada Ley en su artículo 85 en sus literales a), b), c), d), f) y g) indica lo siguiente: *“En la etiqueta, rotulado o soporte análogo, la información que se proporcione al consumidor deberá indicarse con caracteres claros, bien visibles y fáciles de leer por el consumidor, la información en idioma español respecto a las características de los bienes y servicios. Dicha información deberá resumir, como mínimo, según corresponda, los siguientes aspectos: a) Origen, procedencia geográfica o comercial, naturaleza, contenido nutricional, ingredientes y componentes que se utilizan en la composición en orden de mayor contenido neto, finalidad o utilidad; b) Calidad, cantidad, categoría, especificaciones, peso o medida; c) Denominación usual o comercial, si la tuviese; d) Instrucciones o indicaciones por lo menos, en idioma español, para el correcto uso, consumo o utilización; e) Fecha de producción, vida útil, expiración, caducidad o plazo recomendado para el uso o consumo, en el caso de productos perecederos o susceptibles de alteración con el tiempo, principalmente; f) Resultados esperados de su utilización o consumo y efectos adversos conocidos, en especial su nocividad o peligrosidad; y g) Advertencias ambientales, sanitarias o de salud.”*

CONSIDERANDO: Que dentro del marco regulatorio de Derecho de Consumo que aplica a los etiquetados, la Ley 358-05 establece obligaciones puntuales que corresponden a los proveedores, las cuales están contenidas en el artículo 98 de la indicada ley, mismo que refiere en sus literales c), g) y h) lo siguiente: *“c) Cumplir con todas las normas de sanidad, etiquetado, envasado, seguridad y calidad, establecidas para los productos o servicios que ofertan; g) Garantizar que la calidad, la denominación, la forma, condición de empaque y de presentación, origen, naturaleza, tamaño, peso y contenido por unidad comercializable, así como también los elementos que entran en la composición o preparación de los bienes, no sean alterados o sustituidos en perjuicio del consumidor o usuario; h) El proveedor está obligado a consignar en forma veraz, suficiente, apropiada muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, la información sobre los productos y servicios ofertados de conformidad con el sistema legal de unidades de medida. Cuando se trate de productos destinados a la alimentación y la salud de las personas, esta obligación se extiende a informar sobre la variabilidad de sus ingredientes y*

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
809-472-2731

Santiago
809-581-1713

San Francisco de Macorís
809-588-2063

San Pedro de Macorís
809-529-3411

Barahona
809-524-5460





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

componentes en orden de mayor contenido, origen, naturaleza, si ha sido añadido al producto o se encuentra naturalmente presente en él.”

CONSIDERANDO: Que por su parte, la Ley 166-12 del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL) en su Artículo 109 reconoce a Pro Consumidor como la Autoridad Nacional reguladora o de inspección, en adición a las atribuciones legales que le confiere la Ley 358-05, estableciendo que podrá realizar cuantas actividades de confirmación sean necesarias para determinar si los Reglamentos Técnicos (RT) y otras disposiciones oficiales se cumplen, en relación con: 1) La calidad de los bienes y servicios. 2) La inocuidad y seguridad alimentaria. 3) El cumplimiento de normas y reglamentos técnicos en materia de seguridad de las instalaciones, sistemas y procesos. 4) La existencia de las certificaciones o marcas de conformidad emitidas por el INDOCAL para los fines que correspondan y 5) Cualquier otra que pudiere ser establecida mediante Reglamento.

CONSIDERANDO: Que existe la necesidad de reiterar a todos los proveedores el cumplimiento de las normativas establecidas como mecanismos de protección de derecho a la salud, información e intereses económicos que le asisten a cada consumidor.

CONSIDERANDO: Que como mecanismo de defensa al consumidor, esta Dirección Ejecutiva tiene la obligación de advertir y establecer pautas de cumplimiento a los proveedores de productos perecederos comercializados en la República Dominicana, en cuanto a la información que debe mostrar cada producto en su etiquetado, indicando las especificaciones reales de su contenido.

CONSIDERANDO: Que la ausencia de la información real y específica del producto, puede atraer consecuencias perjudiciales al consumidor, toda vez que la información objetiva que debe estar plasmada en el etiquetado, permitirá la elección conforme a la necesidad e interés del adquirente.

CONSIDERANDO: Que este Instituto ha realizado un levantamiento y monitoreo de productos comercializados en el país, de los cuales se pudo verificar lo siguiente: ausencia de información en cuanto a la fecha de vencimiento, descripción del contenido del producto y registro sanitario. A raíz de lo referido anteriormente, Pro Consumidor como órgano rector, en tutela de los derechos del consumidor, debe referirse a la problemática ya verificada.

CONSIDERANDO: Que como norma general sobre la información que debe contener una etiqueta existe la NORDOM 53 sobre Etiquetado General de los Alimentos Previamente Envasados (pre envasados), que establece los requisitos que deben cumplir las etiquetas en los envases y/o embalajes de todos los alimentos pre envasados destinados al consumidor, y que conforme el mandato de la Ley 166-12 le corresponde a este Instituto vigilar su cumplimiento.

Av. Charles Sumner 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
809-472-2731

Santiago
809-581-1713

San Francisco de Macorís
809-588-2063

San Pedro de Macorís
809-529-3411

Barahona
809-534-5460





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

CONSIDERANDO: Que la Ley No.358-05 en su artículo 11 en relación a las sanciones, medidas cautelares y sanciones complementarias, establece que una vez *“comprobado un alto riesgos para la salud o seguridad de los consumidores o usuarios, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor podrá aplicar a los infractores, mediante resolución, como medida cautelar, el decomiso o confiscación de productos (....) entre otras.*

VISTOS LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS

VISTA: La Constitución de la República Dominicana, promulgada el trece (13) de junio de dos mil quince (2015).

VISTA: La Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No.358-05, de fecha nueve (09) de septiembre de dos mil cinco (2005) y su Reglamento de Aplicación No.236-08, de fecha treinta (30) de junio de dos mil ocho (2008).

VISTA: La Ley General de Salud No.42-01, de fecha 8 de marzo del 2001.

VISTA: La Ley 166-12 que crea el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), de fecha 12 de julio del año 2012.

VISTO: El Reglamento Técnico Dominicano, Etiquetado de Alimentos Preenvasados. Etiquetado Nutricional, del año dos mil once (2011).

VISTA: La NORDOM 53 para Etiquetado General de los Alimentos Previamente Envasados (preenvasados) (4ta. Revisión) aprobado en fecha 27 de noviembre de 2014.

Por las razones de hecho y de derecho anteriormente expuestas, y en pleno ejercicio de las facultades que la Ley 358-05 le confiere, la Dirección Ejecutiva del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro-Consumidor), en el marco de su competencia:

RESUELVE

ARTICULO I: Objeto. Exigir el cumplimiento obligatorio de las disposiciones establecidas en la NORDOM 53 sobre etiquetado general de los alimentos previamente envasados (preenvasados), reiterando los requisitos que deben cumplir las etiquetas de los alimentos preenvasados comercializados en la República Dominicana.

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
809-472-2731

Santiago
809-581-1713

San Francisco de Macorís
809-588-2063

San Pedro de Macorís | **Barahona**
809-529-3471 | 809-527-5460





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

ARTICULO II: Ámbito de aplicación. La presente resolución aplica a toda persona física o moral que comercialice, importe, produzca, o haya ordenado la producción parcial o total a un tercero, un alimento previamente envasado

ARTICULO III: Contenido de la etiqueta. Se **DISPONE** asegurar la veracidad de la información declarada en el etiquetado de alimentos preenvasados, verificando que la misma no sea alterada, engañosa o no correspondiente al producto que se comercializa. En ese sentido, se dispone que el etiquetado debe contener los requisitos establecidos en la NORDOM 53, a saber:

1. Nombre o denominación, específico y no genérico
2. Lista de ingredientes.
3. Contenido neto y peso escurrido.
4. Nombre y dirección del fabricante, envasador, distribuidor, importador o vendedor el alimento.
5. Número de registro sanitario y registro industrial.
6. País de origen.
7. Identificación del lote y fecha de caducidad.
8. Fecha e instrucciones para la conservación.
9. Ingredientes o aditivos que causen hipersensibilidad.
10. Declaración de alimento irradiado.
11. Requisitos obligatorios adicionales conforme tipos de productos.
12. Idioma español o etiqueta complementaria en español.

ARTICULO IV: Plazo para adecuación y/o corrección. Se **FIJA** un plazo de 120 días calendario luego de la publicación de la presente resolución, para que toda persona física o moral que comercialice, importe, produzca, o haya ordenado la producción parcial o total a un tercero, un alimento preenvasado, adecue y de cumplimiento a las disposiciones de etiquetado de alimentos previamente envasados contenidas en la NORDOM 53.

ARTICULO V: Toma de muestra y análisis de laboratorio. Vencido el plazo otorgado en el artículo IV, Pro Consumidor procederá a la toma de muestras conforme al protocolo técnico de cada producto, con el fin de ordenar un análisis en un laboratorio acreditado a nivel nacional o internacional, para comprobar que lo declarado en la etiqueta corresponda con la denominación del producto analizado.

PÁRRAFO I: El protocolo técnico indicará las condiciones de la toma de muestras y los métodos de análisis definidos en la NORDOM para cada tipo de producto. Dicho protocolo se hará de conocimiento al establecimiento comercial, industrial o importador identificado como proveedor, así como los resultados del análisis de laboratorio realizado.

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
809-472-2731

Santiago
809-581-1713

San Francisco de Macorís
809-588-2063

San Pedro de Macorís
809-529-3441

Sarahona
809-524-5468





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

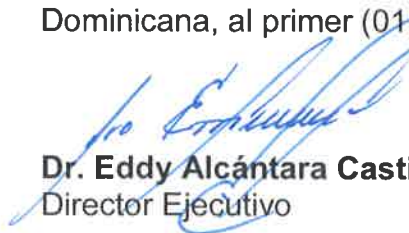
ARTICULO VI: Retiro de productos no conformes. Si se comprobara la existencia de productos no conformes con las normativas correspondientes al etiquetado, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, de conformidad a lo establecido en el artículo 111 (literal b) de la Ley 358-05, procederá a su decomiso.

ARTICULO VII: El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, Pro Consumidor, será el competente para monitorear el cumplimiento de lo estipulado en la presente resolución.

ARTICULO VIII: Se **ADVIERTE** que el no cumplimiento a lo estipulado en la presente resolución acarreará la imputación de infracciones conforme lo estipulado en el artículo 105, literales c (2), c (3), c (6), y e (3), de la Ley No.358-05.

ARTICULO IX: SE DISPONE la publicación de la presente resolución a través de los medios de comunicación y página web del Instituto Nacional de Protección de los derechos del consumidor (Pro Consumidor).

DADA en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, al primer (01) día del mes de septiembre del año dos mil veintidós (2022).


Dr. Eddy Alcántara Castillo
Director Ejecutivo

