

Resolución No. 1511-22

La Dirección Ejecutiva del **Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor** en ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 31 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 la Constitución de la República en su artículo 53 reconoce derechos a los consumidores estableciendo 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"*. De igual manera, establece que *"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, 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 en fecha 09 de septiembre del año 2005 fue promulgada la Ley General de Protección a los Derechos del Consumidor o Usuario No.358-05, la cual tiene por objeto establecer un régimen de defensa que garantice la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre consumidores y proveedores.

CONSIDERANDO: Que mediante el artículo 5 de la citada Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario 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



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

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 el artículo 2 de la citada Ley, expresa que *"las disposiciones referentes a los derechos del consumidor o usuario son de orden público, imperativas y de interés social, y tendrán un carácter supletorio frente a las disposiciones contempladas en las leyes sectoriales."*

CONSIDERANDO: Que el artículo 33, literal d, de la misma normativa establece como derecho fundamental del consumidor el derecho a 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 81 párrafo I de la Ley No.358-05 establece que *"los contratos de adhesión o los formularios, vigentes o no a la entrada en vigor de la presente ley, deberán ser remitidos a la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, la cual creará un sistema de registro para tales fines, sin perjuicios de los registros que deben realizar los proveedores ante las autoridades administrativas correspondientes en virtud de leyes especiales. Esta disposición es aplicable a todo tipo de contrato incluyendo los de materia financiera."*

CONSIDERANDO: Que el citado artículo en su párrafo II establece que *"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 contratos de adhesión."*

CONSIDERANDO: Que la revisión de los contratos de adhesión por parte de este Instituto tiene como fin principal, procurar que los mismos no contengan cláusulas lesivas a los derechos de consumidores o usuarios consagrados en la Ley No.358-05.

CONSIDERANDO: Que el incumplimiento de los requisitos estipulados en materia de contratos de adhesión, incluyendo la introducción de cláusulas abusivas, se considera una infracción a la Ley No.358-05, de la cual serán responsables las personas físicas o morales que por omisión o acción hubieren participado en ellas, mediando dolo, culpa o mera inobservancia.



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

CONSIDERANDO: Que las entidades comerciales no pertenecientes al sector financiero regulado por la Ley Monetaria y Financiera No.183-02, ni supervisadas por la Administración Monetaria y Financiera, deben cumplir con determinados límites y controles con el fin de proteger al consumidor respecto del proveedor, quien, como parte vulnerable, queda en estado de indefensión.

CONSIDERANDO: Que los objetivos que debe perseguir el Instituto Nacional de Protección al Consumidor (Pro-Consumidor) son la protección a los consumidores, la garantía de que los contratos sean justos, eficientes y transparentes.

CONSIDERANDO: Que la Ley 358-05 en su artículo 98, literal b, ha establecido como obligación de los proveedores de bienes y servicios *"Actuar según los usos comerciales honestos, con equidad y sin discriminación en las relaciones con consumidores y usuarios"*.

CONSIDERANDO: Que las disposiciones referentes al derecho del consumidor y usuario son de orden público, imperativas y de interés social, y como tal obligan a todos los habitantes del territorio nacional y no pueden ser derogadas por convenciones particulares.

CONSIDERANDO: Que la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor está facultada para representar los intereses de la población consumidora ante toda clase de autoridad u organismo público o privado mediante el ejercicio de las acciones, recursos, tramites o gestiones que sean requeridos, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 22 de la mencionada ley.

CONSIDERANDO: Que este Instituto recibe constantemente una cantidad extraordinaria de denuncias y reclamaciones en relación con el uso de contratos de venta condicional de muebles que contienen cláusulas abusivas, generando un desbalance en la equidad de las relaciones entre este tipo de proveedores de servicios y consumidores, que van en detrimento de los derechos del consumidor.

CONSIDERANDO: Que la Ley 358-05 respecto a las operaciones de venta a crédito, en su artículo 55 establece que *"el consumidor podrá renegociar la operación a crédito y cancelar anticipadamente lo adeudado, mediante el pago total o pagos parciales, en cuyo caso tendrá derecho a reclamar una reducción proporcional en los intereses, en base a la proporción de las amortizaciones realizadas."*



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

CONSIDERANDO: Que el citado artículo en su párrafo establece que dichas disposiciones serán aplicables a las entidades financieras, así como a cualquier otra institución que realice operaciones de crédito y esté regulado por leyes especiales.

CONSIDERANDO: Que, por su parte, el artículo 75 de Ley 358-05 establece que *"quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales éstos hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos."*

CONSIDERANDO: Que la Constitución y la ley 358-05 confieren a los consumidores la prerrogativa de acceder a productos y servicios idóneos y a gozar de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el Estado Social y Democrático de derecho establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en la Ley de protección al consumidor y usuario.

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).

VISTO: El artículo 17 literales a) y b) de la Ley General de los Derechos del Consumidor o Usuario, No.358-05, de fecha nueve (9) de septiembre de 2005.

VISTOS: Los artículos 42 párrafos I, II y III; 43, 44 y 45 del Reglamento para la Aplicación de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor y Usuario (Decreto 236-08), de fecha treinta (30) de mayo de 2005.

VISTA: La Resolución No.01/2009 de fecha cuatro (04) de febrero de 2009 del Consejo Directivo de Proconsumidor, sobre Proceso de Registro de los Contratos de Adhesión.

VISTA: La Resolución 001-2011 de fecha diecisiete (17) de marzo del año dos mil diecisiete (2017) del Consejo Directivo de Pro Consumidor, que modifica el proceso de registro de los contratos de adhesión.

VISTA: La Ley No. 483 sobre Ventas Condicionales de Muebles, promulgada en fecha nueve (09) de noviembre del año mil novecientos sesenta y cuatro (1964).

VISTA: La Ley No. 249-17 sobre Mercado de Valores de la República Dominicana, promulgada en fecha diecinueve (19) de diciembre del año dos mil diecisiete (2017).

En virtud de lo anteriormente expuesto, 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).

RESUELVE

PRIMERO: DISPONE que las entidades comerciales no pertenecientes al sector financiero regulado, depositen ante este Instituto, para fines de análisis y registro, los contratos de venta condicional de muebles, así como todos aquellos contratos de préstamos dirigidos a consumidores, en un plazo único e improrrogable de treinta (30) días calendarios, por ser considerados estos documentos como contratos de adhesión, conforme lo establecido en los artículos 81 y siguientes de la Ley No. 358-05 y los artículos 42 al 45 del Reglamento de Aplicación de la Ley No. 358-05.

SEGUNDO: Se REITERA que el registro de los contratos de venta condicional de muebles y los contratos de préstamos dirigidos a consumidores, no exime de la obligación de cumplimiento de los demás procedimientos legalmente establecidos para su validez en el país.

TERCERO: Se ADVIERTE que el incumplimiento de la presente resolución, una vez transcurrido el plazo, se procederá a emitir una resolución de prohibición de uso del contrato para las transacciones comerciales, hasta tanto el mismo no sea analizado y registrado por este Instituto, para su uso en sus relaciones comerciales con consumidores.

CUARTO: Queda establecido que si se comprobare que la entidad comercial siguiese haciendo uso del documento a pesar de la prohibición de uso, se considerará una infracción grave, conforme la tipificación señalada por el artículo 109 literal c, de la ley 358-05, pudiendo ser sujeto de multas u otras sanciones establecidas para este tipo de infracción.



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

QUINTO: Que la presente resolución se haga de conocimiento público a través de la 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, a los veinticinco (25) días del mes de agosto del año dos mil veintidós (2022)


Dr. Eddy Alcántara Castillo
Director Ejecutivo

