



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA"

**RESOLUCIÓN CONSEJO DIRECTIVO, MODIFICACIÓN
DE RESOLUCIÓN 01-2009, SOBRE PROCESO DE
REGISTRO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN.**

Resolución No. 008-2020

El Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, en ejecución de las atribuciones que nos confiere la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, N°.358-05 de fecha 09 de septiembre del año 2005, y su Reglamento de Aplicación Decreto No.236-08, de fecha treinta (30) de junio de dos mil ocho (2008), dicta la siguiente resolución:

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 defender los derechos de consumidores y usuarios de bienes y servicios.

CONSIDERANDO: Que mediante el artículo 5 de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No.358-05 del 9 de septiembre de 2005, 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 esta 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 de conformidad con el artículo 17, literal b) de la Ley No.358-05, el Consejo Directivo de Pro Consumidor tiene la facultad de dictar las resoluciones pertinentes a las funciones y responsabilidades que le acredita dicha ley.

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, deben ser sometidos a la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, la cual creó un sistema de registro para tales fines, sin perjuicios de los registros que deben realizar los proveedores ante las autoridades administrativas correspondientes, en

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

Santo Domingo
809-472-2731

Santiago
809-581-1713

San Fco. de Macorís
809-588-2063

San Pedro de Macorís
809-529-3411

Barahona
809-524-5463

San Juan de la Maguana
809-557-9899

El Conde
809-689-7100

Hato Mayor
809-553-3264

Megacentro
809-239-1112

San Cristóbal
809-288-6888



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA"

virtud de leyes especiales. Esta disposición es aplicable a todo tipo de contrato, incluyendo materia financiera.

CONSIDERANDO: Que el artículo 81 párrafo II de la Ley No.358-05 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 de 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.

CONSIDERANDO: Que República Digital es un proyecto gubernamental que busca garantizar el acceso de dominicanos y dominicanas a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y Pro Consumidor ha habilitado en su portal la opción de registro contratos de adhesión de forma virtual, con el fin de agilizar y facilitar el procedimiento.

VISTOS LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS

VISTO: El Decreto No. 263-19, de fecha veinticuatro (24) de julio de 2019, que designó el Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, (Pro Consumidor);

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.

VISTO: 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.

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

Santo Domingo
809-472-2731

Santiago
809-581-1713

San Fco. de Macorís
809-588-2063

San Pedro de Macorís
809-529-3411

Barahona
809-524-5463

San Juan de la Maguana
809-557-9899

El Conde
809-689-7100

Hato Mayor
809-553-3244

Megacentro
809-239-1112

San Cristóbal
809-288-6888



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA"

VISTO: El artículo 81, de la Ley General de los Derechos del Consumidor o Usuario No.358-05, sobre contrato de adhesión o formularios.

VISTO: El artículo 136, literal b), de la Ley General de los Derechos del Consumidor o Usuario No.358-05, sobre los cargos que se establezcan, en su caso, para la prestación de servicios.

VISTO: La Resolución 001/2009 sobre el proceso de registro de los contratos de adhesión de fecha cuatro (4) de febrero de 2009.

VISTO: La Resolución 001/2011 de fecha diecisiete (17) de marzo del año 2011, que modifica el art. 7 de la resolución 001/2009 sobre registro de contratos de adhesión.

VISTO: El decreto No.229-18, promulgado en fecha dieciocho (18) de junio de 2018 que establece el marco general que regula la simplificación de trámites en la Administración Pública dominicana.

VISTO: El decreto No.258-16 promulgado en fecha dieciséis (16) del mes de septiembre de 2016 que crea el programa República Digital.

En virtud de lo anteriormente expuesto, el Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro-Consumidor).

Visto todo lo anterior, y en pleno ejercicio de las facultades que la Ley No.358-05 nos confiere, el Consejo Directivo de Pro Consumidor;

RESUELVE

PRIMERO: MODIFICAR el artículo 3 de la Resolución 01-2009, para que en adelante se lea como sigue:

"Art. 3.- Los proveedores que utilizan dichos contratos, deberán realizar el depósito de los mismos por ante cualquiera de las sucursales de Pro Consumidor o a través de la plataforma en línea dispuesta para tales fines. Este proceso se realizará, según corresponda el caso, adjuntando el contrato objeto de análisis en físico y en formato

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

Santo Domingo
809-472-2731

Santiago
809-581-1713

San Fco. de Macorís
809-588-2063

San Pedro de Macorís
809-529-3411

Barahona
809-524-5463

San Juan de la Maguana
809-557-9899

El Conde
809-689-7100

Hato Mayor
809-553-3264

Megacentro
809-239-1112

San Cristóbal
809-288-6888



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA"

Word, completando debidamente el formulario de solicitud de servicio, así como el pago de la tarifa correspondiente".

SEGUNDO: MODIFICAR parcialmente el artículo 4 de la Resolución 01-2009 en cuanto a los requisitos de forma para el registro de los contratos de adhesión, para que en adelante se lea como sigue:

"Art. 4.- En virtud de las citadas disposiciones, y sin que sean limitativos, los parámetros para la revisión de dichos contratos son los siguientes:

Requisitos de Forma. - El contrato deberá ser escrito en idioma español; caracteres legibles a simple vista; en términos claros y entendibles para las y los consumidores, sin importar su preparación académica; deberá ser firmado en señal de aceptación por la/el consumidor, y por el proveedor; no puede incluir espacios en blanco o que no hayan sido llenados al momento de la firma. El tamaño de la letra será obligatorio en tamaño 10 puntos para los contratos de servicios financieros o crediticios; para los demás, el tamaño de la letra deberá ser de por lo menos 12 puntos, evitando aquellos tipos de fuente que puedan parecer un tamaño de letra inferior o que resulten ilegibles".¹

TERCERO: MODIFICAR el artículo 7 de la resolución 01-2009 para que en lo adelante se lea como sigue:

"Art. 7.- En aquellos casos en que alguno de los contratos revisados contenga cláusulas lesivas o contrarias a los derechos de consumidores o usuarios consagrados en la Ley No.358-05, la Dirección Ejecutiva informará del asunto al proveedor a través de los medios telemáticos disponibles en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles, contados a partir de la recepción del contrato por este Instituto. El proveedor dispondrá de un plazo de diez (10) días hábiles para reformular las cláusulas consideradas abusivas.

Párrafo I: Si la Dirección Ejecutiva realiza un requerimiento de documentación complementaria para completar el expediente o la modificación de un aspecto de forma, el proveedor contará con un plazo de tres (3) días hábiles para subsanar el mismo. Este plazo se computa dentro de los veinte (20) días anteriormente indicados.

¹ El subrayado es nuestro.

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

Santo Domingo 809-472-2731	Santiago 809-581-1713	San Fco. de Macorís 809-588-2063	San Pedro de Macorís 809-529-3411	Barahona 809-524-5463
San Juan de la Maguana 809-557-9899	El Conde 809-689-7100	Hato Mayor 809-553-3284	Megacentro 809-239-1112	San Cristóbal 809-288-6888



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA"

Párrafo II: En el caso de que exista un órgano regulador sectorial que reglamente el producto ofertado o servicio prestado mediante el contrato objeto de revisión, la Dirección Ejecutiva informará el hallazgo de las cláusulas abusivas al órgano regulador sectorial correspondiente y al proveedor, quien dispondrá de un plazo de diez (10) días hábiles para reformular dicha estipulación.

Párrafo III: El proceso de registro de los contratos de adhesión no excederá el plazo de ochenta (80) días hábiles. Dentro de este se computarán los plazos a los que se hace referencia en este artículo.

Párrafo IV: Una vez revisados los contratos de adhesión y emitida la Resolución que otorga el número de registro por la Dirección Ejecutiva, los mismos serán entregados al proveedor quien deberá agregarle la leyenda **"Registrado por Pro Consumidor"** con el número de registro correspondiente. El proveedor tendrá un plazo de cuatro (4) días hábiles para remitir a este Instituto el documento con la leyenda indicada, a fin de que el mismo sea visado y conserve en sus archivos una constancia del documento final que utilizará el proveedor en sus relaciones con consumidores y usuarios de bienes y servicios.

Párrafo V: Transcurrido el plazo establecido en cada caso, sin que el proveedor haya obtemperado al requerimiento, la Dirección Ejecutiva emitirá una Resolución rechazando la solicitud de registro y ordenando la suspensión del uso del contrato que contiene las cláusulas objetadas, hasta tanto sea modificado, registrado y depositado para visado, y dará inicio al procedimiento administrativo sancionador correspondiente".

CUARTO: La presente Resolución deja sin efecto la Resolución 01-2011 de fecha diecisiete (17) de marzo del dos mil once (2011), la cual modifica el artículo 7 de la Resolución 01-2009.

QUINTO: La presente Resolución deja sin efecto lo dispuesto en el párrafo del artículo 12 de la Resolución 01-2009 sobre Registro de Contratos de Adhesión, en virtud de que dicha previsión pasa a ser parte del proceso descrito en la nueva redacción del artículo 7.

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

Santo Domingo
809-472-2731

Santiago
809-581-1713

San Fco. de Macorís
809-588-2063

San Pedro de Macorís
809-529-3411

Barahona
809-524-5463

San Juan de la Maguana
809-557-9899

El Conde
809-689-7100

Hato Mayo
809-553-3284

Megacentro
809-239-1112

San Cristóbal
809-288-6888



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA"

SEXTO: 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 diez (10) días del mes de junio del año dos mil veinte (2020).


Lic. Rafael Pacheco

Presidente del Consejo


Licda. Julissa Báez
Miembro


Dra. Flavia Báez
Miembro


Sr. Francisco Domingo Paulino Paulino
Miembro


Lic. Benito Antonio Cruz Peña
Miembro


Sr. Rafael Antonio Espejo Taveras
Miembro


Lic. Henry Martín Santos Lora
Miembro


Dra. Anina Del Castillo
Secretaria

