



PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

RESOLUCION D.E. No. 1438-22

La Dirección Ejecutiva del **Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor "Pro 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 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 asimismo, la Constitución de República en cuanto a los principios de la Administración establece en su artículo 138 lo siguiente: *"La Administración Pública está sujeta en su actuación a los principios de eficacia, jerarquía, objetividad, igualdad, transparencia, economía, publicidad y coordinación, con sometimiento pleno al ordenamiento jurídico del Estado"*.

CONSIDERANDO: Que la Ley No.358-05, como marco normativo de protección de los derechos del consumidor o usuario, tiene por objeto establecer un régimen de defensa que garantice la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumidores y proveedores.

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, teniendo por naturaleza encauzar, estimular, supervisar y orientar la iniciativa privada, con fundamento en una política económica racional y planificada.

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."*

Página 1 de 6





PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

CONSIDERANDO: Que la Dirección Ejecutiva de Proconsumidor ostenta dentro de sus funciones, según el artículo 31 literal f, numerales 5 y 6 de la ley 358-08: f) *Desarrollar servicios de inspección y supervisión: (...) 5) Atendiendo los reclamos interpuestos por consumidores y usuarios, por presuntas violaciones a la ley de protección de los derechos del consumidor; y 6) Denunciando y/o tramitando a la Dirección Ejecutiva violaciones comprobadas a la ley y su reglamento, para los fines correspondientes.* En cumplimiento a esto, dictará resoluciones relativas a la aplicación de la Ley en caso de infracciones y violaciones que deban ser conocidas y resueltas, en primera instancia, a su nivel de competencia, de acuerdo con el literal j del indicado artículo.

CONSIDERANDO: Que el artículo 109 de la Ley No. 166-12 que crea el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), de fecha 12 de julio de 2012. Estatuye que: *"Sin perjuicio de las atribuciones legales de los organismos reguladores de los ministerios del Estado dominicano, se reconoce al Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), en adición a las atribuciones legales que le confiere la Ley 358-05, como **autoridad nacional reguladora o de inspección** y, en tal virtud, se establece que podrá realizar cuantas actividades de confirmación sean necesarias para determinar si los RT y otras disposiciones oficiales se cumplen."*

CONSIDERANDO: Que de conformidad con el artículo 3 de la ley 107-13 sobre los Derechos de la Persona en su relación con la Administración Pública, se establece como principio de la actuación Administrativa, servir y garantizar con objetividad el interés general y actuar especialmente en sus relaciones con las personas, de acuerdo con los principios de Juridicidad, Servicio Objetivo a las Personas, Racionalidad, Igualdad de Trato, Proporcionalidad, entre otros.

CONSIDERANDO: Que en particular interesa destacar los principios de Juridicidad y Proporcionalidad. En ese sentido, respecto al primer principio mencionado la normativa citada indica que *"En cuya virtud toda la actuación administrativa se somete plenamente al ordenamiento jurídico del Estado"*. Por su parte el principio de proporcionalidad implica que *"Las decisiones de la Administración, cuando resulten restrictivas de derechos o supongan un efecto negativo para las personas, habrán de observar el principio de proporcionalidad, de acuerdo con el cual los límites o restricciones habrán de ser aptos, coherentes y útiles para alcanzar el fin de interés general que se persiga en cada caso; deberán ser necesarios, por no hallarse un medio alternativo menos restrictivo y con igual grado de eficacia en la consecución de la finalidad pública que pretenda obtenerse; y, finalmente, habrán de ser proporcionados en sentido estricto, por generar mayores beneficios para el interés general y los intereses y derechos de*

Página 2 de 6





PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

los ciudadanos, que perjuicios sobre el derecho o libertad afectado por la medida restrictiva”.

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 por otro lado el artículo 228 de la Ley No. 16-92 que instituye el Código de Trabajo de la República Dominicana establece que: *“En los hoteles, restaurantes, cafés, barras y en general, en los establecimientos comerciales donde se expende para su consumo en esos mismo lugares comidas o bebidas, es obligatorio para el empleador agregar un diez por ciento por concepto de propina en las notas o cuentas de los clientes, o de otro modo que satisfaga dicha percepción, a fin de ser distribuido íntegramente entre los trabajadores que han prestado servicio”.*

CONSIDERANDO: Que el literal c del artículo 109 de la Ley 358-05 estatuye que las infracciones son catalogadas como graves: *“Cuando se deriven beneficios directos o indirectos de la infracción”.* Las cuales pueden ser sancionadas con multas desde veinte (20) salarios mínimos hasta cien (100) salarios mínimos, tal como lo establece el artículo 112 de la citada Ley.

CONSIDERANDO: Que en fecha veintiséis (26) de julio del año 2016 la Dirección Ejecutiva de Proconsumidor emitió la Resolución No. 380-2016, en razón de la gran cantidad de reclamaciones recibidas por el cobro indebido por parte de los proveedores del diez por ciento (10%) por concepto de propina legal en casos donde los consumidores no utilizaron las instalaciones del local para el disfrute del producto.

CONSIDERANDO: Que la segunda sala del Tribunal Superior Administrativo en fecha diez (10) de julio del año 2020, ratificó la resolución indicada en el párrafo anterior mediante la emisión de la sentencia No. 0030-03-2020-SSen-00121, la cual ha estatuido lo siguiente: *“En primer término es preciso señalar que las actuaciones del INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR), en el presente proceso, se enmarcan de las facultades que le confiere la Ley núm. 358-05, General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, ejerciendo su rol de ente conciliador y regulador entre las instituciones privadas y públicas y los consumidores de bienes y servicios. Al examen de la comunicación impugnada, observa este Colegiado, que la misma es cónsona con la legislación vigente, artículo 228 del Código de Trabajo, cuando se consumen comidas o bebidas en los establecimientos, indicados en el texto legal antes citado”.*

Página 3 de 6





PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

CONSIDERANDO: Que de igual manera, la tercera sala de la Suprema Corte de Justicia en fecha treinta y uno (31) de agosto del 2021 se pronunció mediante la sentencia núm.033-2021-SS-00765, asumiendo un criterio similar al que ya había establecido el TSA. (...) *"con respecto a los consumidores, los mismos no pueden ser sometidos a situaciones ilegales sin la debida protección de los derechos que les correspondan, según el ordenamiento jurídico dominicano, por parte de los órganos públicos previstos por la normativa vigente, pues a ello se opone el Derecho Fundamental a la buena administración, proclamado como tal por el Tribunal Constitucional, visto el artículo 4 de la Ley núm. 107-13. Lo anterior implica que no hay un conflicto propiamente dicho, pues a cada uno le corresponden derechos diferentes, resultantes de un proceso de delimitación de los mismos derivados de la aplicación correcta del ordenamiento jurídico en su conjunto."* (...)

CONSIDERANDO: Que del análisis de las dos decisiones antes citadas se puede verificar que ambas sustentan el criterio adoptado por esta Dirección Ejecutiva en cuanto a la protección efectiva de los derechos de los consumidores, mismos que a la fecha siguen siendo vulnerados, por los proveedores que continúan con la práctica ilegal del cobro del diez por ciento (10%), por concepto de propina legal a los consumidores que adquieren los productos para consumirlos fuera del establecimiento.

CONSIDERANDO: Que en ese sentido, conviene reiterar las disposiciones establecidas en la resolución núm. 380-2016 la cual fue emitida por la Dirección Ejecutiva del INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR), en cumplimiento del rol que ha conferido la Ley 358-05 para crear mecanismos de vigilancia y protección de los derechos de todos los consumidores.

Por las razones de hecho y de derecho expuestas, la **Dirección Ejecutiva del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor** en el marco de su competencia:

VISTOS LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS

VISTA: La Constitución Dominicana, proclamada el trece (13) de junio del año dos mil quince (2015);

VISTO: Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, núm. 358-05 de fecha 09 de septiembre del año 2005.

VISTO: Reglamento de aplicación de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No.358-05.



Página 4 de 6



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

VISTA: La Ley núm. 16-92 que instituye el Código de Trabajo de la República Dominicana.

VISTA: La Ley 166-12 que crea el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL).

VISTO: La Ley 107-13, Sobre los Derechos de la Persona en sus Relaciones con la Administración y Procedimiento Administrativo.

VISTA: La Resolución 380-2016 emitida por la Dirección Ejecutiva de fecha veintiséis (26) de julio del año 2016 la cual prohíbe el cobro del diez por ciento (10%) por concepto de propina legal.

VISTA: La Sentencia núm. 0030-03-2020-SS-00121 emitida por la segunda sala del Tribunal Superior Administrativo de fecha diez (10) de julio del año 2020.

VISTA: La Sentencia núm. 033-2021-SS-00765 emitida por la tercera sala de la Suprema Corte de Justicia en fecha treinta y uno (31) de agosto del 2021.

Visto todo lo anterior, y en pleno ejercicio de las facultades que la Ley No.358-05 le confiere la ***Dirección Ejecutiva del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor***,

RESUELVE:

PRIMERO: La presente Resolución **REITERA** el numeral **PRIMERO** del dispositivo de la resolución núm. 380-2016 emitida por la Dirección Ejecutiva del INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR), que expresa lo siguiente:

PRIMERO: Se **PROHIBE** el cobro del diez por ciento (10%) por concepto de propina legal en los establecimientos comerciales donde se expendan comidas o bebidas, en los casos en los que consumidores no utilizaron las instalaciones del local para el disfrute del producto.

SEGUNDO: Se **ORDENA** el cumplimiento de la presente resolución la cual entrará en vigencia a partir del día de su emisión.

TERCERO: Queda establecido que la violación a lo estipulado en esta Resolución se considera una infracción grave, conforme la tipificación señalada por el artículo 109 literal c, de la ley 358-05, pudiendo ser sancionados con las multas y las sanciones establecidas para este tipo de infracción.



Av. Charles Summer, No. 33, Los Prados, Santo Domingo, D.R., República Dominicana
Para denuncias: **809-567-8555** y desde el interior sin cargos: **809-200-9555**
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 Cristobal
809-288-6888

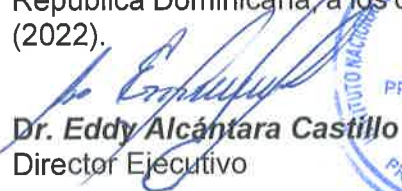


PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

CUARTO: 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 doce (12) días del mes de agosto del año dos mil veintidós (2022).


Dr. Eddy Alcántara Castillo
Director Ejecutivo

