



Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor

PRO CONSUMIDOR

AÑO DEL CENTENARIO DEL NATALICIO DE JUAN BOSCH

RESOLUCION No. 03-2009

Nos., El Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, en ejercicio de las atribuciones que nos confiere la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, dicta la siguiente resolución:

CONSIDERANDO: Que en fecha 19 de septiembre del año 2005 fue promulgada la Ley General de Protección al Consumidor o Usuario No. 358-05, la cual tiene por objeto establecer un régimen de defensa de los derechos del consumidor y usuario;

CONSIDERANDO: Que mediante el artículo 5 de la Ley General de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, del 9 de septiembre del 2005, se "crea el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor "Pro Consumidor", como entidad estatal descentralizada, con autonomía funcional, jurisdiccional, administrativa 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 las 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 de la Ley 358-05, corresponde al Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor) la facultad de establecer las políticas generales para la protección de los derechos del consumidor y dictar las resoluciones pertinentes a las funciones y responsabilidades que le acredita esta ley;

CONSIDERANDO: Que la misma Ley en su artículo 19 atribuye al Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor la función de exigir y vigilar el cumplimiento de las disposiciones de la citada Ley y de sus reglamentos, así como de las disposiciones o resoluciones del Consejo Directivo.

CONSIDERANDO: Que el artículo 75 (párrafo) de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor y el artículo 36, párrafo I, Reglamento de Aplicación prevén la obligación de todo comercio prestatario de servicios de habilitar un sistema de registro de reclamos, los cuales deben ser satisfechos en los plazos establecidos por leyes especiales, si aplica, o en los plazos que establecidos para el efecto de esta Ley.

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo de Pro Consumidor al establecer las políticas generales para la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, ha considerado



Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor

PRO CONSUMIDOR

pertinente que también los proveedores de bienes dispongan de un mecanismo efectivo para registrar los reclamos de sus consumidores y para su consecuente respuesta, por entender que con ello se procura el resguardo de los derechos esenciales de los consumidores consignados en el artículo 33 de la Ley No. 358-05, específicamente los que se refieren a la protección de sus intereses económicos mediante un trato equitativo y a la reparación oportuna de los daños y perjuicios sufridos.

CONSIDERANDO: Que el objeto principal de esta Resolución consiste **Primero:** que el consumidor dirija su reclamación en primer lugar ante el proveedor, ofreciendo con ello la oportunidad de que éste conozca de la inconformidad y ofrezca una solución al consumidor reclamante, previo a la presentación de la misma ante el Instituto. Este sistema será de uso exclusivo de los consumidores o usuarios que hayan recibido un producto o servicio del establecimiento o proveedor. **Segundo:** procurar que todo proveedor de bienes y servicios que radicado en el territorio nacional registre los reclamos que reciba por causa de su actividad comercial, quedando éstos asentados o archivados en un sistema habilitado exclusivamente para estos fines, que recogerá información relativa al tipo de producto o servicio objeto de reclamación, causa, actuaciones del proveedor al respecto, y el plazo para dar respuesta al consumidor y la conclusión o resolución del reclamo.

CONSIDERANDO: Que los artículos 118 y 119 de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor facultan a la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor a tener acceso, hacer copias u obtener extractos de los libros y demás documentación profesional o comercial relacionada con la provisión de productos o prestación de servicios, ya sea de manera oficiosa o mediante el auxilio de la fuerza pública.

CONSIDERANDO: Que en sesión No. 3 del Consejo Directivo, el pleno conoció de la propuesta de la Dirección Ejecutiva respecto de la implementación del registro de reclamaciones en los establecimientos comerciales del territorio nacional, excluyendo a los comercios que expenden únicamente alimentos. Con dicha propuesta se procura que: 1.- el proveedor sea conozca de las inconformidades de sus consumidores antes de que el caso sea puesto en conocimiento de la autoridad administrativa; 2.- el registro de reclamaciones forme parte de los registros y documentaciones de la empresa que den cuenta del debilidades, fortalezas y mejoras en el curso de de su actividad comercial. Esta propuesta fue acogida por el Consejo, por lo que en sesión de fecha fue aprobada mediante resolución.

CONSIDERANDO: A que por disposición del artículo 15 de la Ley No. 358-05, las resoluciones que dicte el Consejo Directivo de Pro Consumidor, serán de aplicación obligatoria en todo el territorio nacional, excepto que las mismas señalen lo contrario.

CONSIDERANDO: Que el artículo 105 literal e numeral 5 de la citada Ley señala como una infracción en materia de consumo el incumplimiento de las normas relativas a documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el



Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor

PRO CONSUMIDOR

adecuado funcionamiento de la empresa, instalación o servicio como garantía para la protección del consumidor y usuario.

CONSIDERANDO: Que según dispone el artículo 105, literal f, numeral 5 de la citada Ley, se considera una infracción grave, "el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidos en esta Ley, sus reglamentos, disposiciones o resoluciones administrativas que emita el Consejo Directivo de Pro Consumidor, a través de la Dirección Ejecutiva".siendo tal infracción pasible de ser sancionada administrativamente con multas desde veinte hasta cien salarios mínimos".

CONSIDERANDO: Que con el sistema de registro de reclamos establecido por la Ley No. 358-05 y el órgano deliberativo instituido por ésta, tiene a bien promover principios de sociedades de comercio modernas, organizadas y que procuren el bienestar común para el ente más importante de la cadena de comercialización, el consumidor.

VISTA: La Constitución de la República Dominicana;

VISTA: La Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, de fecha 9 de septiembre del año 2005 y su reglamento de aplicación.

VISTO: El Decreto No. 335, del día tres (03) del mes de julio del 2007, que designó la Directora Ejecutiva del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor "Pro Consumidor".

VISTO: El Decreto No. 618 del día dos (02) del mes de octubre del 2008, que designó la Directora Ejecutiva del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, "Pro Consumidor".

El Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro-Consumidor), en el ejercicio de sus facultades legales:

RESUELVE

PRIMERO: DEFINICIONES.- Para los fines y efectos de esta Resolución, las definiciones que se incluyen a continuación son parte de la misma.

Conclusión o resolución del reclamo: Acción por lo cual el proveedor da una respuesta a su reclamo, la misma que puede ser favorable o desfavorable

Consumidor: Cualquier persona natural o jurídica definida según lo establecido la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor No. 358-05.



Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor

PRO CONSUMIDOR

Establecimientos Comerciales: Espacio físico en donde se ofertan a los consumidores bienes o servicios con fines lucrativo, excepto aquellos comercio donde se expendan únicamente alimentos al detalle. (Colmados, Almacenes, Colmadones)

Formulario de reclamación: Documento en el cual se registran los datos personales del reclamante y la información correspondiente al reclamo presentado.

Número de reclamación: Número con el cual el proveedor registra el reclamo presentado por el consumidor en una base de datos o un sistema informático habilitado para el efecto, que permite realizar el seguimiento del estado en el cual se encuentra el trámite del reclamo.

Reclamación o Reclamo: Petición interpuesta por un consumidor a su proveedor, ocasionado por un supuesto incumplimiento a la normativa existente relacionada con la prestación del servicio o la adquisición del bien.

Registro de reclamación: Acción mediante la cual el proveedor archiva o asienta el reclamo interpuesto por un consumidor.

SEGUNDO: Se dispone la creación del Registro de Reclamaciones en todos establecimientos comerciales del territorio nacional.

TERCERO: Se dispone que todo proveedor de bienes y servicios que ejerza su actividad comercial en el territorio nacional habilite un sistema de Registro de Reclamos en el cual deberán quedar asentadas las reclamaciones de sus consumidores o usuarios.

PARRAFO I: Dicho registro deberá contener información relativa al motivo de la reclamación, fecha y número consecutivo del reclamo o del formulario utilizado para estos fines, si aplica, identificación del producto o servicio reclamado, las causas del reclamo, así como el plazo en que la misma será satisfecha.

PARRAFO II: Los consumidores podrán efectuar sus reclamaciones por escrito, por teléfono, fax, o correo electrónico, o por otro medio disponible. Cuando la reclamación sea por escrito se deberá entregar al consumidor o usuario constancia del acuse e identificación del registro del reclamo. Cuando la reclamación sea vía telefónica se deberá informar al consumidor el número de su reclamación e identificación de la persona que le recibió, igualmente cuando sea vía correo electrónica o vía fax. En cada caso el consumidor deberá ser informado del plazo en que recibirá respuesta.



Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor

PRO CONSUMIDOR

PARRAFO III: En el caso en que una ley o reglamentación especial disponga un plazo perentorio para satisfacer la reclamación, el mismo deberá hacerse constar en el registro y en la constancia entregada al consumidor.

PARRAFO IV: La fecha y número de reclamación será referencia para cualquier acción administrativa o judicial que procure resguardar los derechos que la Ley No. 358-05 reconoce a los consumidores.

CUARTO: Los proveedores deberán colocar en lugares visibles avisos que indique la disponibilidad de un sistema de registro de reclamos, pudiendo hacer referencia a formularios de reclamaciones o libro de registro de reclamaciones para los consumidores. Estos avisos podrán ser colocados en las entradas o en áreas de caja.

QUINTO: Pro Consumidor tendrá acceso al Registro de Reclamaciones de todo establecimiento comercial, siempre que lo considere necesario, ya sea para comprobar su adecuado funcionamiento, o en los casos que requiera información que le permita edificarse respecto de una reclamación, denuncia o investigación oficiosa que realice.

SEXTO: La violación a lo establecido por esta Resolución se considera una infracción grave, siendo la misma pasible de ser sancionada con multas desde veinte hasta cien salarios mínimos.

SEPTIMO: La presente Resolución es de aplicación obligatoria para todo el territorio nacional y entrará en vigencia a partir de los noventa (90) días hábiles de la publicación de la misma.

OCTAVO: Se ordena la publicación de la presente Resolución en un periódico de circulación nacional, por lo menos durante tres (3) días consecutivos, y en la página Web del Instituto, esta Resolución es una norma de alcance general y de interés público.



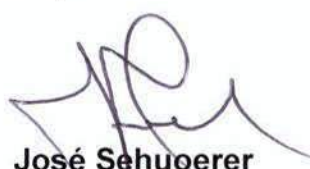
Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor

PRO CONSUMIDOR

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la Republica Dominicana, a los veinticinco (25) días del mes de mayo del año Dos Mil Nueve (2009).


Dra. Anina del Castillo
Representante del Presidente del Consejo


Zoila González de Gutiérrez
Miembro


José Sehuoerer
Miembro


Altagracia Paulino
Miembro


Robinson Ruiz López
Miembro


Marcos Peña
Miembro


Ana Ysabel Acosta
Miembro


Carmen Meléndez
Secretaria

