



Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor

PRO CONSUMIDOR

AÑO DEL CENTENARIO DEL NATALICIO DE JUAN BOSCH

PROCESO DE REGISTRO DE LOS CONTRATOS DE ADHESION

Resolución No. 01/2009

CONSIDERANDO: Que en fecha 09 de Septiembre del año 2005 fue promulgada la Ley General del 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 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 la Ley 358-05, el Consejo Directivo de Pro Consumidor tiene la facultad de dictar las resoluciones pertinentes a las funciones y responsabilidades que le acredita esta ley.

CONSIDERANDO: Que en el artículo 81, en su párrafo I, de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05 de fecha 09 de Septiembre del año 2005, establece que los contratos de adhesión o los formularios, vigentes o no a la entrada en vigor de la presente ley, deberán ser sometidos a la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, la que creará un sistema de registro para tales fines, sin perjuicio del registro que deberán llevar a cabo ciertos proveedores ante las autoridades administrativas correspondientes en virtud de leyes especiales. Esta disposición se aplica a todo tipo de contrato incluyendo los de materia financiera.

CONSIDERANDO: Que en el artículo 81, párrafo II, de la Ley 358-05, establece que la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor dentro del cual podrá intervenir con el fin de regular el contenido de los contratos de adhesión que estuviesen vigentes a la entrada en vigor de la presente ley, cuando generen obligaciones contrarias a los derechos de los consumidores y usuarios.

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 los consumidores o usuarios, consagrados en la Ley No. 358-05.

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

CONSIDERANDO: Que la imposición de un cargo administrativo contribuiría con solventar los gastos operativos en que incurriría la institución en la prestación de este servicio.

VISTO: El Decreto No. 335, del día Tres (03) del mes de julio del 2007, que designó el Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, (Pro Consumidor);

VISTO: El artículo 17, en su literales A y B de la Ley General de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, del 9 de Septiembre del 2005.

VISTO: El artículo 42, en su párrafo 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 30 de Mayo del año 2005.

VISTO: El artículo 136, en su 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.

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

RESUELVE

Art. 1.- Se dispone el inicio del proceso de registro de los Contratos de Adhesión, establecido en los artículos 81 y siguientes de la Ley No. 358-05 y los artículos 42 hasta el 45 del Decreto No. 236 del año 2008 que contiene el Reglamento de Aplicación de la Ley No. 358-05,

Art. 2.- A los efectos de la aplicación de la presente Resolución, se entenderá por:

Aceptación: Es el consentimiento manifestado de la voluntad de contratar por parte del consumidor o usuario, por cualquier medio comprobable o mediante el pago del bien o servicio.

Cláusulas Abusivas: Son aquellas disposiciones, que el consumidor no tiene oportunidad de negociar o modificar, que le perjudican de manera desproporcionada o no equitativa, provocando un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato, privando al consumidor de sus derechos esenciales.

Consumidor o Usuario: Persona natural o jurídica, privada o pública que adquiera, consuma, utilice o disfrute productos y servicios, a título oneroso, como destinatario final de los mismos, para fines personales, familiares o de grupo social

Contrato: Es el acuerdo verbal o escrito en cuya virtud una o varias personas se obligan respecto de una o de varias cosas, a dar, a hacer o no hacer alguna cosa y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidos.

Contrato de Adhesión: Es el documento redactado previa y unilateralmente por el proveedor, sin que el consumidor o usuario tenga la posibilidad de variar sus términos ni evitar su asentimiento si deseara adquirir el producto u obtener el servicio.

Órgano Regulador Sectorial: Es la entidad pública creada por una ley especial, responsable de organizar y asegurar la prestación de bienes y servicios, que deban tener políticas y programas específicos de protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Proveedor: Persona física o moral, pública o privada, que habitual u ocasionalmente, produce importa, manipula, acondiciona, envasa, almacena, distribuye, comercializa o vende productos, presta servicios en el mercado a consumidores o usuarios.

Art. 3.- Las empresas y proveedores que utilizan dichos contratos, deberán depositar los mismos, por ante la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor en su domicilio del Distrito Nacional, adjunto a un formulario de solicitud de registro que estará disponible en la pagina web y en las oficinas de este Instituto, para lo cual contarán con un plazo de nueve (9) meses, a partir de la fecha de la presente resolución.

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 los consumidores, sin importar su preparación académica; deberá ser firmado en señal de aceptación por 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 tipo de la letra deberá ser por lo menos en tamaño 8 puntos.

Requisitos de Fondo. Serán nulas de pleno derecho y no producirán efecto alguno, las cláusulas que evidencien violación a los derechos de los consumidores, consignados en la Ley No. 358-05 y/o que tengan los siguientes objetivos:

- a.- Exonerar de responsabilidad al proveedor por defectos o vicios que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio ofertado, y por daños causados al consumidor o usuario de dicho producto o servicio.
- b.- Representar limitación o renuncia al ejercicio de los derechos que la Ley No. 358-05 reconoce a consumidores y usuarios; o favorezcan excesiva o desproporcionadamente al proveedor.
- c.- Invertir la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.
- d.- imponer el uso exclusivo de la conciliación, arbitraje u otro procedimiento de efectos similares para la solución de controversias.
- e.- Permitir al proveedor la modificación, sin previo aviso, de los términos y condiciones del contrato.
- f.- Imposición de condiciones injustas o discriminatorias que causen desprotección al consumidor o usuario.

- g.- Remitir a convenciones, leyes, reglamentos y otros textos o documentos sin mencionar expresamente a que se refieren dichas prescripciones que aplican al contrato.
- h.- Subordinar la vigencia o suscripción del contrato a la aceptación de prestaciones suplementarias o complementarias que guarden relación o no con el objeto del contrato.
- i.- Limitar el derecho del consumidor para renegociar alguna operación a crédito y a dar anticipadamente lo adeudado, mediante el pago total o pagos parciales, en cuyo caso tendrá derecho a una reducción proporcional en los intereses.

Párrafo: El sustento de la declaración de nulidad de una cláusula considerada abusiva, radicará además en la violación de los derechos esenciales de los consumidores, consignados en la Ley No. 358-05, sin desmedro de los conferidos por disposiciones legales y reglamentarias y el derecho común.

Art. 5.- Se dispone la resaltación (negritas o subrayado) de las cláusulas que impliquen obligaciones para el consumidor o usuario, sujetas a término anticipado, penalidades, intereses o limitaciones. Asimismo en contratos de servicios financieros y crediticios se deberán resaltar las cláusulas relativas a tasa, costos de emisión o renovación y metodología de cálculo.

Art. 6.- Los proveedores de bienes y servicios que utilicen como medio de venta el Internet, están sujetos a las disposiciones de esta resolución, por lo que deberán remitir a este Instituto, versión digital e impresa, del documento que contiene las condiciones contractuales a los que están sujetos los consumidores que adquieren sus productos o servicios, a los fines de aprobación y registro.

Art. 7.- En aquellos casos en que alguno de los contratos revisados contenga cláusulas que generen obligaciones contrarias a los derechos del consumidor o usuario consagrados en la Ley No. 358-05, la Dirección Ejecutiva informará el asunto al proveedor en un plazo de 30 días, contados a partir de la recepción del contrato, quien dispondrá de un plazo de 60 días para reformular las cláusulas consideradas abusivas.

Párrafo I: 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 60 días para reformular dicha estipulación.

Párrafo II: Transcurrido el plazo establecido en cada caso, sin que el proveedor haya obtemperado al requerimiento, la Dirección Ejecutiva emitirá una Resolución ordenando la suspensión del uso del contrato que contiene las cláusulas objetadas, hasta tanto sea modificado y registrado.

Art. 8.- Los contratos nuevos, a partir de la publicación de dicha Resolución, deberán agotar el proceso de registro, previo a su utilización por ante la Dirección Ejecutiva, con la finalidad de que sean aprobados por Pro Consumidor.

Art. 9.- La vigencia del registro de los contratos de adhesión es indefinida, salvo en los casos en que intervengan modificaciones legislativas que dispongan o establezcan nuevas previsiones, en cuyo caso se considerará la cancelación de dicho registro y la implementación de un nuevo registro.

Art. 10.- Corresponderá al proveedor procurar que el consumidor tenga conocimiento sobre el número de registro del contrato y la fecha del mismo, para lo cual deberá hacer constar dicha información en la primera pagina del contrato, en la parte superior o inferior. Cuando se trate de contratos convenidos a través de la web, la numeración debe figurar en la parte superior del documento.

Párrafo: El registro de los contratos de adhesión es publico, por lo que cualquier persona o entidad interesada en conocerlo, tendrá pleno acceso a su conocimiento.

Art. 11.- Los contratos revisados y registrados por Pro Consumidor no podrán ser modificados por las partes. No obstante, ante la necesidad de alguna variación en el contenido de los mismos, el interesado tramitará su propuesta a Pro Consumidor, quien evaluará si tal proposición no vulnera los derechos básicos de los consumidores y usuarios, y si procede, aprobará dicha modificación, en un plazo de 30 días.

Párrafo: Aprobada la modificación de alguna de las cláusulas propuestas, los proveedores están en la obligación de publicar en un periódico de circulación nacional los cambios aprobados y registrados por Pro Consumidor.

Art. 12.- El uso de contratos que no hayan sido revisados o registrados por Pro Consumidor, será considerado y sancionado como una falta grave, tal cual lo dispone la Ley No. 358-05 y el artículo 45 de su Reglamento de Aplicación.

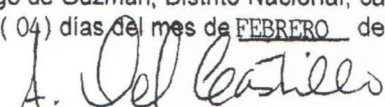
Párrafo: Una vez sean revisados los contratos de adhesión, los mismos serán visados y contendrán la siguiente leyenda "**Registrado por Pro Consumidor**" con el número de registro correspondiente, mediante resolución de la Dirección Ejecutiva.

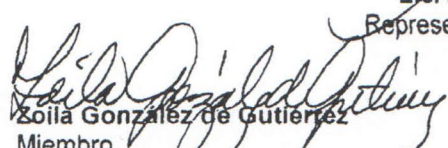
Art. 13.- Se dispone el pago de un cargo administrativo de RD\$500.00, por concepto de registro, validación y visado de contrato de adhesión, dicho pago será efectuado por los proveedores de bienes y servicios cuyos contratos hayan sido revisados y registrados por Pro Consumidor.

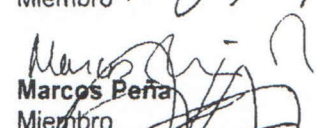
Art. 14.- El Consejo Directivo de Pro Consumidor podrá establecer por resolución cualquier otra condición que resulte necesaria para el Registro.

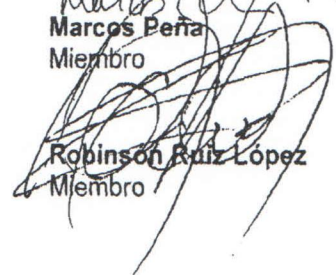
Art. 15.- Se ordena la publicación de la presente resolución en un periódico de amplia circulación nacional y en la página informativa que mantiene esta Institución en la red de Internet; toda vez que la presente resolución es una norma de alcance general y de interés público.

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la Republica Dominicana, a los CUATRO (04) días del mes de FEBRERO del año Dos Mil Nueve (2009).

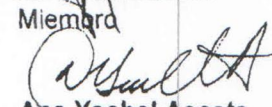

Lic. Anina del Castillo
Representante del Presidente

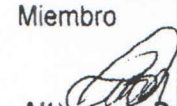

Zoila González de Gutiérrez
Miembro


Marcos Peña
Miembro


Robinson Ruiz López
Miembro


José Sahuquer
Miembro


Ana-Ysabel Acosta
Miembro


Altagracia Paulino
Miembro


Carmen Meléndez
Secretaria