



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DEL ESTADO SOCIAL Y DEMOCRATICO DE DERECHO"

RESOLUCION N° 005.2012

Resolución Notas de Crédito

Atendido: Que la Constitución Dominicana consagra en su artículo 53 lo siguiente: *"Derechos del Consumidor, 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 establecida 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."*

Atendido: Que el artículo 54 de la Constitución de la República establece como función del Estado promover y garantizar la seguridad alimentaria. Entendiéndose por esto, el deber del Estado de velar por la inocuidad y salubridad de los alimentos puestos a disposición de la población.

Atendido: Que al amparo del artículo 61 de la Constitución Dominicana: *"Toda persona tiene derecho a la salud integral. En consecuencia, el Estado debe velar por la protección de la salud de todas las personas"*.

Atendido: Que la Constitución Dominicana asimismo consagra en su artículo 138 lo siguiente: *"Principios de la Administración Pública. 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"*.

Atendido: Que el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor "Pro Consumidor", fue creado mediante la Ley Número 358-05, como entidad estatal descentralizada, con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, patrimonio propio y personalidad jurídica teniendo la responsabilidad de definir, establecer y reglamentar a través de su Consejo Directivo las políticas, normas y procedimientos necesarios para la aplicación adecuada de dicha 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.

Atendido: Que la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor órgano administrativo executor de la Ley N° 358-05, tiene las prerrogativas siguientes: 1) Artículo 19, letra a: *Organizar, dirigir, vigilar y ejecutar las medidas, planes y programas que se adopten en la República Dominicana, tendentes a la defensa de los derechos del consumidor y usuario de bienes y servicios* 2) Artículo 31 literal c: *Cumplir con las funciones y disposiciones que establece la presente ley, así como las que se puedan establecer en el futuro en el reglamento de aplicación de la presente ley y en las resoluciones del Consejo Directivo.*

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

Santo Domingo
809-472-2731

Santiago
809-581-1713

San Francisco de Macorís
809-588-2063

San Pedro de Macorís
809-529-3411

Barahona
809-524-5460

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DEL ESTADO SOCIAL Y DEMOCRATICO DE DERECHO"

Atendido: Que el artículo 34 de la Ley Número 358-05, en lo relativo a la Protección General establece que: *"Los productos y servicios deben de ser suministrados o prestados en forma tal que, consumidos o utilizados en condiciones normales o previsibles, no presenten peligro o nocividad ni riesgos imprevistos para la salud y la seguridad del consumidor o usuario".*

Atendido: Que es función principal de Pro Consumidor garantizar relaciones armoniosas entre quienes intervienen en una transacción comercial.

Atendido: Que es rol de Pro Consumidor establecer los lineamientos básicos que deben regir en cuanto a las políticas de cambios y devoluciones, pudiendo siempre los proveedores establecer y aplicar políticas más liberales y beneficiosas, tendentes a fidelizar a sus consumidores o usuarios.

Vista: La Constitución de la República Dominicana.

Vista: La Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario Número 358-05, del 9 de septiembre del año 2005 y su Reglamento de aplicación dictado mediante Decreto del Poder Ejecutivo Número 236-2008.

En virtud de lo anteriormente expuesto, el Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), en el ejercicio de sus facultades legales:

RESUELVE:

Artículo.- 1.-: Cuando los bienes o servicios no posean las condiciones para las cuales están destinados, los proveedores a consumidor final están obligados ya sea a devolver el valor del importe pagado, o restituir los bienes y servicios con las cualidades, calidad y precio originalmente ofertados, u otorgar una rebaja en el precio o valor pagado, de conformidad con el artículo 63 de la Ley Número 358-05.

Párrafo 1.-: En este caso será a opción del consumidor, la aceptación del uso de la nota de crédito, la reparación o el cambio del producto o servicio por otro equivalente, dentro de un plazo de siete (7) días calendario, contados a partir de la fecha de adquisición.

Artículo 2.-: En aras de garantizar la seguridad alimentaria y la salud de los consumidores o usuarios, quedan excluidos de la presente resolución los tipos de mercancías siguientes:

- a) Productos frescos.
- b) Alimentos preparados.



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DEL ESTADO SOCIAL Y DEMOCRATICO DE DERECHO"

- c) Bienes que estén regidos por una cadena de temperatura.
- d) Cosméticos y de cuidado personal.
- e) Las mercancías que no pueden ser revendidas por consideraciones de higiene personal o salud como ropas interiores, trajes de baños.
- f) Equipos de prótesis y de ayuda funcionales; agentes de diagnósticos; insumos de usos odontológicos; materiales quirúrgicos; materiales de curación y productos higiénicos, con excepción de aquellos donde se demuestre faltas, imprudencias o negligencias en el despacho de los mismos.
- g) Medicamentos.

Artículo 3.-: Para los casos de expendio de leche en polvo o fórmulas lácteas en polvo, el proveedor estará obligado, a solicitud del cliente, a devolver el valor total pagado por el consumidor, siempre y cuando el producto sea devuelto tal y como fue entregado, con su correspondiente factura y dentro del plazo de Siete (7) días calendario, contados a partir de la fecha de la adquisición del producto.

Artículo 4.-: Quedan excluidos de la presente Resolución los siguientes productos:

- 1.- Productos en saldos o fuera de temporada.
- 2.- Productos ofertados en descuento por ser usados, reconstruidos, imperfectos, deficientes o en mal estado.

Artículo 5.-: De igual manera no se registrarán por la presente Resolución, las empresas que ofrezcan productos y servicios dentro de un sector que esté regulado por leyes especiales en las cuales aplicarán sus respectivas legislaciones y normativas.

Artículo 6.-: Para la aplicación de las disposiciones contempladas en el artículo 1 de la presente Resolución, los consumidores, podrán realizar el cambio por el importe total, siempre y cuando realicen el cambio dentro de los Treinta (30) días de realizada la compra.

Párrafo I.-: Transcurrido el plazo otorgado por la Dirección General de Impuestos Internos de Treinta (30) días y el consumidor no haya iniciado el procedimiento de cambio, serán deducidos los impuestos de esta transacción.

Párrafo II.-: Las notas de crédito no podrán tener una vigencia superior a Un (1) año calendario.

Artículo 7.-: Es responsabilidad de los proveedores a consumidor final informar por cualquier medio, de forma clara a los consumidores o usuarios sobre su política de cambios y devoluciones. La política de devoluciones y cambios, debe siempre indicar si el proveedor a consumidor final realizará el reembolso en efectivo, nota de crédito, o cambio por otra mercancía, el plazo aplicable,

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

Santo Domingo | **Santiago** |
809-472-2731 | 809-581-1713

San Francisco de Macorís |
809-588-2063

San Pedro de Macorís |
809-529-3411

Barahona
809-524-5460

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the bottom right.]

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DEL ESTADO SOCIAL Y DEMOCRATICO DE DERECHO"

así como otras condiciones y términos que el proveedor entienda aplicables. La política de devolución y cambio debe ser comunicada de manera visible, clara y precisa y en una tipología legible, en por lo menos una de las siguientes formas o lugares:

- a) En el área de caja registradora o mostradores de ventas.
- b) En las entradas o salidas del público.
- c) En las etiquetas adheridas a los artículos vendidos.
- d) En las hojas de pedidos.
- e) En las facturas de venta.
- f) En el área de servicio al Cliente.

- g) En la página web que pueda tener el proveedor.
- h) Mediante insertos en una de las facturas que sean enviadas al consumidor.

Artículo 8.-: Si el proveedor a consumidor final no informa al consumidor o usuario, su política de devolución y cambio en la forma establecida en el artículo 7 de la presente resolución, estará obligado a la devolución del importe total pagado por el consumidor o usuario, sin más trámite que la presentación del bien tal como fue entregado y la factura que demuestre la adquisición del bien o servicio, de conformidad con la **Ley No.358-05**.

Artículo 9.-: Los establecimientos que tengan por política aceptar devoluciones dentro de un plazo a lo largo del año, no podrán hacer excepciones durante los períodos de rebajas o períodos de alto consumo y mucho menos a un precio distinto del que se cobró cuando se adquirió el bien. Estos deberán mantener la misma política de devoluciones durante todo el año.

Párrafo 1.-: En el caso de productos con una garantía comercial, y si así se establece en las condiciones establecidas en el documento de la garantía, se puede exigir el embalaje de un producto para realizar el cambio,

Artículo 10.-: En los casos de venta a distancia, se aplicarán las disposiciones establecidas en el Artículo 62 de la Ley Número 358-05 sobre las Ventas Indirectas y a Domicilio, para el cual, se otorgan otros plazos y aplican requisitos específicos por la naturaleza de la transacción.

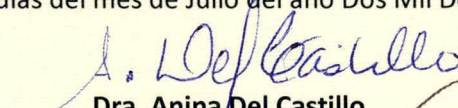
Artículo 11.-: El uso del término "*satisfacción garantizada o le devolvemos su dinero*" y/o expresiones similares en la venta de productos o servicios, se interpretará que dicha venta se ha realizado bajo condición resolutoria, por lo que la simple declaración de no satisfacción del consumidor final sobre el producto o servicio, obligará al proveedor a devolver el valor total del importe pagado por el consumidor o usuario por concepto del bien o servicio adquirido.

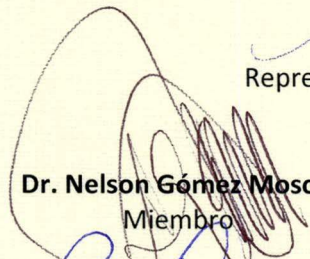


PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DEL ESTADO SOCIAL Y DEMOCRATICO DE DERECHO"

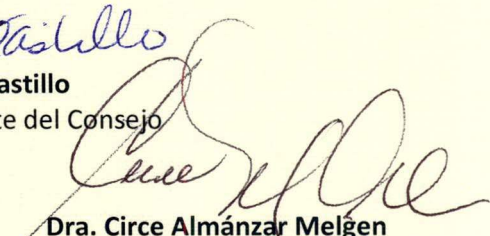
Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los Treinta (30) días del mes de Julio del año Dos Mil Doce (2012).

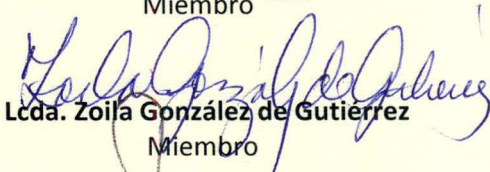

Dra. Anina Del Castillo
Representante Presidente del Consejo

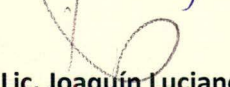

Dr. Nelson Gómez Moscat
Miembro


Lcda. Milagros Puella
Miembro


Lic. Nelson Minaya
Miembro


Dra. Circe Almánzar Melgen
Miembro


Lcda. Zoila González de Gutierrez
Miembro


Lic. Joaquín Luciano
Miembro


Lcda. Alttagracia Paulino
Secretaria