



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Informe sobre la potestad dirimente del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor

Mayo 2018



La ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05 cuatro potestades principales, a saber:

1. Sancionadora
2. De inspección y vigilancia
3. Reglamentaria
4. **Dirimente**

En esta ocasión nos concentraremos en la potestad dirimente de Pro Consumidor, dejando las demás para informes posteriores.

En primera instancia debe de plasmarse la cláusula del Estado Democrático y de Derecho plasmado en el Artículo 7 de la Constitución, a saber: *La República Dominicana es un Estado Social y Democrático de Derecho, organizado en forma de República unitaria, fundado en el respeto de la dignidad humana, los derechos fundamentales, el trabajo, la soberanía popular y la separación e independencia de los poderes públicos.*”

Asimismo, establece en su artículo 8 que: “Es función esencial del Estado, la protección efectiva de los derechos de la persona, el respeto de su dignidad y la obtención de los medios que le permitan perfeccionarse de forma igualitaria, equitativa y progresiva, dentro de un marco de libertad individual y de justicia social, compatibles con el orden público, el bienestar general y los derechos de todos y todas.”

Para analizar la potestad dirimente de Pro Consumidor se debe partir de la Constitucionalización del Derecho del Consumidor, concebido en el Art. 53 de la Constitución, a saber: “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.”

Estos articulados precedentemente citados son vitales para tener un contexto exacto de las potestades de Pro Consumidor, sobre todo tomando en cuenta de que nos encontramos bajo la sombrilla de una ley PRE CONSTITUCIONAL y PRE LEY 107-07, es decir, la Ley No. 358-05, que lejos de la Constitución del año 2010 querer dejarla obsoleta, su espíritu queda claro de que es todo lo contrario, que la misma lo que pretende es darle un énfasis especial al derecho del consumidor, colocándolo como un derecho fundamental, dentro de los derechos económicos y sociales de las personas, sin embargo, por su característica es normal que tenga un lenguaje que hoy día nos resulte inapropiado en alguna de su terminología si lo vemos bajo el espejo de la Ley 107-13.

VEAMOS ALGUNOS ARTÍCULOS DE LA LEY NO. 358-05

Artículo 3: A efectos de la aplicación de la presente ley, se entenderá por:

d) **Consumidor o usuario:** Persona natural o jurídica, pública o privada que adquiera, consuma, utilice o disfrute productos y servicios, a título oneroso, como destinatario final de los mismos para fines personales, familiares o de su grupo social. En consecuencia, no se considerarán consumidores o usuarios finales quienes adquieran, almacenen, consuman o utilicen productos o servicios con el fin de integrarlos a un proceso de producción, transformación, comercialización o servicios a terceros.

Artículo 23: La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor es el organismo competente para conocer, por la vía administrativa, los casos de conflictos relativos a esta ley.

Artículo 31: Funciones del Director Ejecutivo de Pro Consumidor: j) Dictar resoluciones relativas a la aplicación de esta ley en caso de infracciones y violaciones que deban ser conocidas y resueltas, en primera instancia, a su nivel de competencia.

Artículo 63: Vicios y defectos.

Párrafo: En caso de que se compruebe que un bien o servicio fue vendido defectuoso, viciado o insuficiente, sin haber informado al usuario, el proveedor estará obligado, a opción del consumidor o usuario, a recibir los bienes y servicios, a restituir el valor pagado, a otorgar una rebaja en el precio o valor pagado, o a restituir los bienes y



servicios con las cualidades, calidad y precio originalmente ofertados. Los prestatarios de servicios tendrán treinta (30) días contados a partir de la fecha de la reclamación del usuario, para demostrar que cualquier insuficiencia en el suministro de sus servicios no le es imputable.

Artículo 70: Durante el periodo de vigencia de la garantía, su titular tendrá derecho a la reparación gratuita y satisfactoria de los vicios o defectos originarios. Si se constatará que el producto no tiene las condiciones para cumplir con el uso al cual estaba destinado o no fuese posible su reparación satisfactoria, el titular de la garantía tendrá derecho a su mejor opción, a la sustitución del producto por otro en buen estado, a una rebaja en el precio, o a la devolución del valor pagado, en capital, intereses y otros gastos de la operación, sin perjuicio de otras acciones que conforme a la ley puedan ejercerse.

Artículo 117: Del Inicio del Procedimiento. La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor será la entidad competente para para iniciar, de oficio o a denuncia de parte, la investigación por infracciones a la presente ley y/o disposiciones dictadas en o para su ejecución.

Párrafo I: En caso de denuncia, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor tendrá un plazo de cinco (05) días hábiles para pronunciarse sobre la procedencia o no de la acción administrativa. Si no procede rechazará el caso por improcedencia, insuficiencia o inexistencia de pruebas. Si procede llamará a conciliación, siguiendo el procedimiento previsto en los artículos 124 al 130 de la presente ley. **Si no hay acuerdo entre las partes tendrá cinco (05) días hábiles adicionales para pronunciarse sobre el caso, mediante resolución motivada,** en la cual impondrá la sanción administrativa que correspondan a la decisión. La decisión de la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor será notificada a las partes en un plazo no mayor de quince (15) días contados desde la fecha de su emisión.

Párrafo II: Si la denuncia fuera declarada improcedente o si las partes o una de ellas no está conforme **con la decisión resultante del proceso administrativo,** la o las partes en desacuerdo **podrán solicitar reconsideración al Director Ejecutivo.**

Artículo 41 Reglamento de aplicación de la Ley. Las disposiciones legales y administrativas se deben interpretar de la manera más favorable para los consumidores y usuarios, de conformidad a las disposiciones contenidas en el Artículo 135, de la Ley No. 358-05.



VEAMOS ALGUNOS EJEMPLOS DEL COMPORTAMIENTO JURISPRUDENCIAL CON RELACION A LA POTESTAD DIRIMENTE

1. La Resolución No. 036-2017 dictada por el Instituto decidió lo siguiente:

“SEGUNDO: En cuanto al fondo, acoge la presente reclamación por los motivos expuestos en el cuerpo de la presente resolución, y en consecuencia, ordena a Kentucky Foods Group Limited, la devolución del monto cargado al consumidor por concepto de propina legal equivalente a la suma de ciento quince pesos dominicanos con 63/100 (RD\$115.63) en un plazo no mayor de diez (10) días contados a partir de la recepción de la presente resolución”.

La misma fue atacada, veamos que decidió la Sentencia Núm. 0030-2017-SSMC-00021 de fecha 12 de abril de 2017, dictada por la Presidencia del Tribunal Superior Administrativo.

“En cuanto a la apariencia de buen derecho (...)

En ese sentido, en la especie se aprecia confusa la apariencia de buen derecho, o lo que es lo mismo, se percibe débil la verosimilitud de un fallo a favor del hoy impetrante en vista de que: del examen del artículo 228 del Código de Trabajo se puede determinar que el cobro del 10% del monto agregado en las notas o cuentas de los clientes, solo puede ser realizado por los hoteles, restaurantes, cafés, barras y negocios similares en el caso único en que dichas cuentas sean por concepto de comidas o bebidas que serán consumidas en el local donde funcione el comercio en cuestión, lo cual no ocurre en la especie en donde la nota que nos ocupa se refiere a una compra de alimento para llevar, denominada “take out”, a la cual, por esa razón, no puede agregársele el 10% de propina legal.

A propósito del presente juicio de ponderación, hay que hacer constar aquí que el interés general que juega en sentido contrario al interés del solicitante en el acogimiento de su medida cautelar es bastante importante y por tanto pesa más que los intereses que afectan a la empresa solicitante o impetrante. En efecto, el primero está relacionado con los Derechos Fundamentales del Consumidor (artículo 53 de la



Carta Magna) de una gran parte de la población que compra alimentos que no van a ser consumidos en el negocio que los vende, lo cual implica un interés general superior; o lo que es lo mismo, más importante que el interés meramente patrimonial individual de la empresa y sus trabajadores en el cobro de dicho 10% de propina legal. Ponderación esta que decidida contraria a los intereses del solicitante provoca el rechazo automático de su medida, tal y como se lleva dicho anteriormente”.

2. La Suprema Corte de Justicia en su Sentencia No. 759 de fecha 28 de diciembre de 2016 realizó la siguiente interpretación de la ley.

“Considerando, que siendo así las cosas y dado lo afirmado por el tribunal a-quo en su decisión, cabe destacar, que la Ley 358-05, en su primer capítulo referente a las disposiciones generales señala que la misma tiene por objeto, “establecer un régimen de defensa de los derechos del consumidor y usuario que garantice la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores, consumidores de bienes y usuarios de servicios, sean de derecho público o privado, nacionales o extranjeros, en armonía con las disposiciones al efecto contenidas en las leyes sectoriales...” que sus disposiciones “son de orden público, imperativas y de interés social y tendrán un carácter supletorio frente a las disposiciones contempladas en las leyes sectoriales”; que en ese orden, el artículo 3 de la mencionada ley entiende por Consumidor o usuario la “Persona natural o jurídica, pública o privada que adquiera, consuma, utilice o disfrute productos y servicios, a título oneroso, como destinatario final de los mismos para fines personales, familiares o de su grupo social...”;

Considerando, que como puede apreciarse, la Ley 358-05, no es excluyente ni hace distinción entre consumidores, sino más bien, enfoca el concepto de manera general y en armonía con las leyes sectoriales existentes, por lo que el tribunal a-quo no debió en su decisión hacer tal distinción y excluir de la protección y beneficio de la ley 358-05 a un sector enmarcado dentro de esa categoría como son los consumidores del sector financiero;

Considerando, que la competencia del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor en el presente caso, le viene dada de la misma



definición de consumidor o usuario establecida en el artículo 3 previamente transcrito, puesto que de las piezas que conforman el expediente queda establecido que la señora Rosa Elba Pérez Javier, resultaba usufructuaria, como destinataria final para fines personales o familiares del vehículo adquirido, por lo que la situación por esta presentada entra dentro del ámbito de aplicación de la Ley 358-05, esto es, revisar, en caso de haberse producido alguna violación al derecho, si la denuncia interpuesta por la señora Rosa Elba Pérez Javier era conforme a la ley”.

VEAMOS ALGUNOS EJEMPLOS CASOS QUE LLEGAN A PROCONSUMIDOR DE PERSONAS QUE ESTAN AMPARADOS POR EL ARTICULO 53 DE LA CONSTITUCION PERO QUE POR RAZON DE LA CUANTIA RESULTARIA INEFICIENTE ACUDIR A UN TRIBUNAL.

1. Reclamación No.25R001/967/2017/1 interpuesta por el señor Alfredo Luis Torres Velásquez, en contra del proveedor Punto Delivery.

Síntesis: *En fecha treinta y uno (31) del mes de octubre del año dos mil diecisiete (2017), el consumidor hizo un pedido a través del servicio de Punto Delivery, el cual estos últimos cancelaron notificándole al consumidor que se le haría un reembolso del dinero. Este reembolso nunca fue efectuado, por ende, realizó la reclamación 25R001/845/2017 por ante el Instituto, y por el que finalmente el proveedor realizó el depósito, desistiendo de la referida reclamación. Sin embargo, al mes siguiente Punto Delivery nuevamente vuelve a realizar el debito, el consumidor al hablar con el banco le informaron que debe reclamar al proveedor del servicio.*

Pretensión: devolución del dinero debitado.

Fallo: En cuanto al fondo, ACOGE la reclamación por los motivos expuestos en el cuerpo de la presente resolución y, en consecuencia, ORDENA a Punto Delivery la devolución del valor debitado de la tarjeta de crédito, ascendente a la suma de **mil trescientos setenta y dos pesos con 00/100 (RD\$1,372.00)** del señor Alfredo Luis Torres Velásquez, en un plazo no mayor de diez (10) días, contados a partir de la recepción de la presente resolución.



2. Reclamación No. 01R002/3482/2017/1 interpuesta por la señora Isamar García Hernández, en contra del proveedor Next Factory.

Síntesis: *En fecha veinticuatro (24) del mes de agosto del año dos mil diecisiete (2017) compró un celular marca Samsung, modelo S5, con quince (15) días de garantía, por la suma de cuatro mil quinientos pesos dominicanos con 00/100 centavos (RD\$4,500.00). La consumidora indicó que al día siguiente de haberlo adquirido se percató de que su equipo no reconocía la tarjeta SIM, motivo por el cual le reclamó a su proveedor, quien procedió a cambiarle el equipo en varias oportunidades, sin embargo los nuevos modelos también se encontraban defectuosos, motivo por el cual solicitó la devolución de su dinero, recibiendo como respuesta que no realizaban devoluciones*

Pretensión: El cambio del equipo por otro nuevo, o en su defecto la devolución del importe pagado por el mismo.

Fallo: ORDENA a Next Factory la devolución de la suma de **cuatro mil quinientos pesos dominicanos con 00/100 centavos (RD\$4,500.00)** a favor de la señora *Isamar García Hernández*, contra entrega del celular marca Samsung, modelo S5, en un plazo no mayor a diez (10) días contados a partir de la recepción de la presente decisión.

3. Reclamación No.01R002/2387/2016 interpuesta por el señor *Cristiam de Jesús Sánchez Hilario*, en contra de la proveedora *Smart Fit Churchill*.

Síntesis: *"En fecha primero (1) del mes de marzo del años dos mil dieciséis (2016) el consumidor firmo un contrato de membresía con la proveedora, afiliándose al plan Black, pagando una mensualidad de mil doscientos noventa pesos dominicanos con 00/100 (RD\$1,290.00), los días veinte (20) de cada mes. Asimismo, el contrato de marras contemplaba el pago de dos mil pesos dominicanos con 00/100 (RD\$2,000.00), por concepto de anualidad. El conflicto ocurrió, cuando en fecha seis (6) del mes de octubre del año dos mil dieciséis (2016), la proveedora trato de debitar la cuota de anualidad, y al verificar que no había saldo para esto, procedió a negarle el acceso al consumidor a sus instalaciones hasta que este no realizara dicho pago. Por lo que, este no pudo acceder al gimnasio en el mes de octubre, sin embargo, la proveedora en fecha veinticuatro (24) del mes de octubre del años dos mil dieciséis (2016), le fue debitado su tarjeta de debito, la suma de tres mil doscientos noventa pesos con 00/100 (RD\$3,290.00), por concepto de mensualidad y cuota anual".*

Pretensión: devolución de monto debitado por concepto de anualidad.



Fallo: SEGUNDO: En cuanto al fondo, ACOGE la reclamación y, en consecuencia, ordena a la proveedora *Smart Fit Churchill*, la devolución de la suma de **mil doscientos noventa pesos dominicanos con 00/100 (RD\$1,290.00)**, por los motivos expuestos en el cuerpo de la presente Resolución, en un plazo de diez (10) días, contados a partir de la recepción de la presente resolución.

4. Reclamación No. 01R002/2998/2017/1 interpuesta por la señora Katherine Buten Leiba, en contra del proveedor S Phone, S.R.L.

Síntesis: En el mes de junio del año dos mil diecisiete (2017) la reclamante compró un celular marca HTC, modelo Desire 626 por la suma de tres mil quinientos pesos dominicanos con 00/100 centavos (RD\$3,500.00) La consumidora indicó que en fecha trece (13) del mes de junio del mismo año se percató que su equipo no tenía instaladas algunas aplicaciones tales como la cámara, además de que presentaba fallos con la batería. Por tal motivo, llevó su equipo donde el proveedor, quien procedió a ingresarlo a taller. Luego de haber transcurrido diez (10) días le entregaron el aparato, sin embargo en el mes de julio este se apagó, por lo que la consumidora se dirigió nuevamente donde su proveedor solicitando que le cambiaran el equipo por otro, sin embargo recibió como respuesta que ellos no efectúan cambio de equipos ni devolución de dinero”.

Pretensiones: La devolución del importe pagado.

Fallo: En cuanto al fondo, ORDENA al proveedor S Phone, S.R.L., RNC-131-49387-4, la devolución de la suma de tres **mil quinientos pesos dominicanos con 00/100 (RD\$3,500.00)** a la señora Katherine Buten Leiba, contra entrega del equipo marca HTC, modelo Desire 626, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de la presente decisión.

5. Reclamación: No.32R002/115/2018/1 interpuesta por la señora *Ana Rosa Lorenzo Urbaz*, en contra del *Provicell*.

Síntesis: En fecha ocho (8) de enero de dos mil dieciocho (2018), la consumidora compró un celular Samsung Galaxy S5 usado, con 15 días de garantía en piezas y servicios, por un monto total de cinco mil quinientos pesos dominicanos con 00/100 (RD\$5,500.00). Sin embargo, el mismo día de la compra se percató de que la bocina delantera del equipo no se escuchaba y que había que usar el altavoz, que se apagaba solo, que la batería estaba dañada y que además se sobrecalentaba. El quince (15) del mismo mes y año la consumidora se apersonó ante el proveedor quien evaluó el equipo y se quedó con él por



“Año del Fomento de las Exportaciones”

tres (3) días, devolviéndoselo el dieciocho (18) de enero de dos mil dieciocho (2018), precisando que le había cambiado la batería y había apretado la bocina. Asimismo, le enfatizó que la garantía estaba corriendo. No obstante, el equipo se seguía sobrecalentando por lo que el veintitrés del mismo mes y año la reclamante se dirigió ante un técnico de su confianza quien revisó el equipo e indicó que según su experiencia el problema era de la tarjeta del móvil. Luego de esto, el trece (13) de febrero del mismo año la consumidora se presentó ante el proveedor indicándole que el móvil continuaba con el mismo inconveniente, sin embargo este le indicó que el equipo perdió la garantía por ponerlo en manos de un tercero”.

Pretensiones: La consumidora solicita: “*El cambio de equipo*”.

Fallo: En cuanto al fondo, acoge la reclamación por los motivos expuestos en el cuerpo de la presente resolución y en consecuencia, ordena a Provicell, el cambio del celular objeto de reclamo por otro con las mismas características del adquirido por la reclamante o, en su defecto, la devolución del monto pagado por la consumidora, ascendente a la suma de **cinco mil quinientos pesos dominicanos con 00/100 (RD\$5,500.00)**, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contados a partir de la recepción de la presente resolución.

CONCLUSIONES:

- La Ley No. 358-05 prevé la potestad a la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor de dirimir conflictos entre consumidores y proveedores indicando la misma de manera expresa que emitirá decisión motivada sobre el caso cuando no exista acuerdo entre las partes.
- La ley prevé las circunstancias en que Pro Consumidor debe ordenar la reparación, la devolución del valor pagado o el cambio del equipo
- Dado el costo que implica acudir a un Tribunal, (notificación de demandas, honorarios profesionales y tiempo), constituiría un incentivo perverso el decidir que una reclamación de un consumidor por un monto de RD\$1,290.00 (uno de los ejemplos que fueron presentados) deba ir a un Tribunal. Lo que sucedería es que el proveedor nunca conciliaría en Pro Consumidor con ese tipo de consumidores ya que sabrían que nunca llegaría a una consecuencia pecuniaria.