

**Reglamento para la aplicación de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor y usuario, No. 358-05, del 9 de septiembre de 2005, aprobado por Decreto No. 236-08, publicado en la G. O. No. 10473, del 30 de junio de 2008.**

**LEONEL FERNANDEZ**  
**Presidente de la República Dominicana**

**NUMERO: 236-08**

**Considerando:** Que la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor y Usuario, No. 358-05, promulgada el nueve (9) de septiembre del año dos mil cinco (2005), crea y organiza las estructuras administrativas del Estado, encargadas de garantizar efectivamente las prerrogativas y prestaciones reconocidas por el legislador en beneficio de los consumidores o usuarios de la República Dominicana;

**Considerando:** Que la Ley No. 358-05, establece la derogación de la Ley No. 13, del 27 de abril del 1963, que creó la Dirección General de Control de Precios;

**Considerando:** Que el literal b) del Artículo 17 de la Ley No. 358-05, faculta al Consejo Directivo de Pro-Consumidor a dictar resoluciones con el propósito de organizar las distintas funciones y responsabilidades que le son conferidas por el legislador;

**Vista:** La Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor y Usuario, No. 358-05, del 9 de septiembre de 2005;

**Vista:** La Ley No. 122-05, del 8 de abril de 2005, para la Regulación y Fomento de las Asociaciones sin Fines de Lucro en la República Dominicana;

**Vista:** La Ley No. 10-04, del 20 de enero de 2004, de la Cámara de Cuentas de la República Dominicana;

**Vista:** La Ley No. 602, del 20 de mayo del 1977, que crea la Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (DIGENOR);

**Vista:** La Ley No. 3925, del 17 de septiembre del 1954, sobre Pesas y Medidas;

**Vista:** La Ley General de Salud, No. 42-01, del 8 de marzo de 2001, modificada por la Ley No. 22-06, del 15 de febrero de 2006;

**Vista:** La Ley de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04, del 28 de julio de 2004;

Y en ejercicio de las atribuciones que me confiere el Artículo 55, de la Constitución de la República, dicto el siguiente

## **D E C R E T O:**

### **REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO, NO. 358-05, DEL 9 DE SEPTIEMBRE DE 2005**

**Art. 1. Objetivo.** El presente Reglamento tiene por objeto la implementación de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor y Usuario, No. 358-05, del 9 de septiembre de 2005, y dispone las medidas administrativas iniciales para dar efectividad a determinadas garantías básicas de protección, defensa, representación y asociación, en beneficio de los consumidores y usuarios, mediante la organización y la efectividad de las normas complementarias y los procedimientos administrativos, a lo interno del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

**Art. 2. Composición.** El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro-Consumidor) quedará integrado por el Consejo Directivo, la Dirección Ejecutiva y las unidades administrativas establecidas y organizadas de conformidad con la ley, los reglamentos y las disposiciones administrativas dictadas al efecto.

#### **De la Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios**

**Art. 3. Responsabilidades.** El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro-Consumidor), a través de sus atribuciones de gestión, reglamentación y promoción, tiene la responsabilidad de velar y garantizar la protección efectiva de la salud física y seguridad, los intereses económicos tutelados, los derechos de información y educación, el acceso a la justicia, la representación y asociación que benefician a los consumidores y usuarios, de conformidad con la ley, los reglamentos y las disposiciones administrativas correspondientes.

**Art. 4. Roles.** El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro-Consumidor), en aras de la protección de las prerrogativas de los consumidores y usuarios se propone lo siguiente:

- a) Garantizar la defensa y protección de las prerrogativas de los consumidores y usuarios, a través de la creación de normas complementarias y procedimientos necesarios en las áreas específicas de su competencia, y en cada una de las dimensiones de protección reconocidas en la ley.
- b) Ejecutar las acciones requeridas para la buena gestión de las funciones establecidas por la ley, los reglamentos y las disposiciones administrativas correspondientes.

- c) Promover el consumo sostenible de bienes y servicios, difundir la cultura del respeto a los derechos y contribuir a la educación de los consumidores y usuarios.

**Art. 5.** Los consumidores y usuarios podrán ejercer por sí o por representación todos los derechos que la ley les reconoce.

**Párrafo I.** Cuando los consumidores y usuarios ejerzan sus derechos a través de terceros, deberán hacerlo mediante el uso de un poder de representación, debidamente legalizado ante notario, y en el ámbito de las disposiciones establecidas en el Artículo 1984 y siguientes del Código Civil.

**Párrafo II.** El ejercicio de los derechos de los consumidores y usuarios, por parte de un tercero, se efectuará en los términos de las disposiciones contenidas en el párrafo del Artículo 94, de la Ley No. 358-05.

### **Del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro-Consumidor)**

**Art. 6. Estructura Administrativa.** Para cumplir fielmente con la protección efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios, la Ley No. 358-05, ha establecido la siguiente estructura administrativa:

- a) Consejo Directivo.
- b) Dirección Ejecutiva.

**Párrafo.** Las unidades técnicas o administrativas serán creadas mediante resolución que al efecto dicte el Consejo Directivo o la Dirección Ejecutiva.

#### *Sección 1.01 Del Consejo Directivo*

**Art. 7. Órgano Deliberativo.** El Consejo Directivo es el máximo órgano deliberativo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), el cual estará integrado por siete (7) personas, conforme lo establece el Artículo 9, de la Ley No. 358-05, quienes son:

1. El Secretario de Estado de Industria y Comercio, quien lo presidirá.
2. Un representante de la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
3. Un representante del sector salud, seleccionado por el Poder Ejecutivo, a partir de una terna que presenten, de consenso, los organismos del gobierno y las asociaciones privadas del sector.
4. Un representante de empresas productoras de mercancías, seleccionado por el Poder Ejecutivo, a partir de una terna de

candidatos presentada por el consenso de las asociaciones empresariales.

5. Un representante de las empresas proveedoras de servicios, seleccionado por el Poder Ejecutivo, a partir de una terna de candidatos presentada por el consenso de las asociaciones empresariales.
6. Dos representantes de las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores, seleccionados por el Poder Ejecutivo, a partir de una terna que presenten, de consenso, las agrupaciones defensoras de los derechos del consumidor y afines, legalmente constituidas y registradas.

**Art. 8.** Todos los candidatos que integren las ternas que serán presentadas al Poder Ejecutivo, deberán poseer amplios conocimientos en las áreas del sector que representan, y estarán vinculados al ámbito de acción de Pro-Consumidor.

**Párrafo I.** Todas las ternas consensuadas serán enviadas al Secretario de Estado de Industria y Comercio, a través de la Dirección Ejecutiva.

**Párrafo II.** Una vez se hayan conformado las ternas y la lista de integrantes del Consejo, el Secretario de Estado de Industria y Comercio las remitirá al Poder Ejecutivo para la designación de los miembros del Consejo.

Cuando fuere de lugar, el Secretario de Estado de Industria y Comercio informará al Poder Ejecutivo los candidatos que posean una de las condiciones establecidas en el Artículo 16, de la Ley No. 358-05, específicamente en lo relativo a la incompatibilidad y causas de inhibición y recusación de los miembros del Consejo.

**Art. 9. Elección Representante Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales.** Un (1) mes antes del vencimiento del período para el cual fueron elegidos los miembros del Consejo, el Director Ejecutivo solicitará formalmente al Secretario de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales que designe el representante de esa Secretaría.

**Art. 10. Elección Representante Sector Salud.** Un (1) mes antes del vencimiento del período para el cual fueron elegidos los miembros del Consejo, el Director Ejecutivo solicitará formalmente al Secretario de Estado de Salud Pública y Asistencia Social realizar la convocatoria de las organizaciones públicas y privadas del sector salud, a los fines de consensuar la terna que se presentará al Poder Ejecutivo para la selección del representante del sector salud en el Consejo de Pro-Consumidor.

**Art. 11. Elección Representantes Empresas Productoras de Mercancías y Proveedoras de Servicios.** Un (1) mes antes del vencimiento del período para el cual fueron elegidos los miembros del Consejo, el Director Ejecutivo solicitará formalmente a las asociaciones de las empresas productoras de mercancías y de las empresas proveedoras de servicios para que escojan, previo consenso, y presenten las ternas que serán remitidas al Poder Ejecutivo.

**Art. 12. Elección Representantes Organizaciones Defensa de los Derechos de los Consumidores.** Un (1) mes antes del vencimiento del período para el cual fueron elegidos los miembros del Consejo, el Director Ejecutivo convocará formalmente a las asociaciones de las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores registradas en Pro-Consumidor, para que en asamblea escojan la terna, previo consenso.

**Art. 13. Requisitos Candidatos.** Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Literal d) del Artículo 16 de la Ley No. 358-05, y previo al envío de las ternas al Poder Ejecutivo, se requerirá la presentación de una declaración jurada ante notario, suscrita por cada candidato propuesto, en la cual se haga constar la ausencia de vinculación en calidad de titular, socio, empleado o persona con interés en cualquier empresa regulada por la Ley No. 358-05.

**Art. 14. Derechos.** Los miembros del Consejo de Pro-Consumidor tendrán los siguientes derechos:

- a) Participar con voz y voto en las sesiones del Consejo y en las comisiones de las que formen parte.
- b) Asistir sin derecho a voto a cualesquiera de las comisiones de trabajo en las que no estén integrados, pudiendo hacer uso de la palabra, previa autorización del coordinador de la comisión.
- c) Acceder a toda documentación que obre en poder de Pro-Consumidor.
- d) Percibir las dietas a que tengan derecho por su participación en las sesiones del Consejo, de conformidad con las disposiciones administrativas que se dicten al efecto.
- e) Representar al Consejo en todos los asuntos que de manera expresa les deleguen el Presidente del Consejo o el Pleno del Consejo.

**Art. 15. Deberes.** Los miembros del Consejo de Pro-Consumidor tendrán los siguientes deberes:

- a) Asistir a todas las sesiones del Consejo y de las comisiones en que hayan sido designados y participar en sus trabajos, de acuerdo con el presente Reglamento.
- b) Observar las normas de ética y secreto profesional, correspondientes a la investidura de su alta función.
- c) Guardar discreción en relación con las discusiones, documentos y decisiones del Consejo, sin perjuicio de los requisitos de publicidad que establece la Ley No. 358-05 y demás leyes y disposiciones vigentes, y que deberán normar las actuaciones de Pro-Consumidor.
- d) No hacer uso de su condición de miembro del Consejo para el ejercicio de actividades mercantiles.

**Art. 16. Quórum.** El Consejo Directivo sesionará válidamente con la asistencia de cinco (5) de sus miembros, de conformidad con las disposiciones del Artículo 14, de la Ley No. 358-05.

**Párrafo I.** El Director Ejecutivo de Pro-Consumidor tendrá a su cargo la función de Secretario del Consejo, y preparará una agenda de los temas a ser conocidos en cada sesión.

**Párrafo II.** Las convocatorias a las sesiones del Consejo serán comunicadas, por lo menos cinco (5) días antes de la celebración de cada sesión, a los miembros, conjuntamente con la agenda y la documentación necesaria, con el propósito de que ponderen, conozcan, deliberen y decidan los asuntos de su competencia.

**Párrafo III.** El Director Ejecutivo, en calidad de Secretario del Consejo, será diligente en la tramitación de todos los asuntos a ser conocidos por el pleno, de conformidad con la ley, los reglamentos y las disposiciones administrativas correspondientes. Asimismo, tramitará toda documentación depositada ante el organismo, por los consumidores y usuarios, en solicitud de reclamaciones y otras peticiones que sean competencia del Consejo, con la debida celeridad y organización.

**Párrafo IV.** La asistencia de los miembros a las sesiones del Consejo es indelegable, con la sola excepción del Secretario de Estado de Industria y Comercio, quien podrá delegar en un Subsecretario, de conformidad con el Artículo 12, de la Ley No. 358-05.

**Art. 17. Votación.** Las decisiones del Consejo serán válidas con la aprobación de cuatro (4) de sus miembros, y cuando el Consejo lo disponga, serán dictadas en forma de resolución, en base a la composición mínima que establece el Artículo 14, de la Ley No. 358-05.

**Párrafo.** Cuando la sesión del Consejo se realice en base a la composición mínima y el tema de agenda que se vaya a tratar amerite para su aprobación la presencia obligatoria de alguno de los miembros, la resolución adoptada tendrá que ser aprobada a unanimidad por los presentes.

**Art. 18. Actas.** Las actas de las sesiones del Consejo serán redactadas por la Dirección Ejecutiva, en su calidad de Secretario. En ellas se indicará lo siguiente: lugar, fecha y hora de la sesión, la asistencia de los presentes, los asuntos a conocer y las propuestas aprobadas.

**Párrafo I.** Las actas serán suscritas por el Presidente y los miembros del Consejo. Las certificaciones serán suscritas por el Secretario.

**Párrafo II.** Los asuntos sometidos al orden del día de las sesiones del Consejo, que sean objeto de una resolución, deberán tener número, fecha y estar debidamente motivados en hecho y en derecho, respetando el debido proceso e indicarán los textos revisados para su adopción, el texto íntegro de la decisión adoptada, los miembros presentes y firmantes, así como el registro de los votos disidentes, si los hubiera.

**Párrafo III.** Las actas y las resoluciones del Consejo son documentos públicos, por lo que cualquier persona podrá solicitar copias de los mismos, de conformidad con el procedimiento que establece la Ley de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04, del 28 de julio de 2004.

**Art. 19.** El Secretario del Consejo registrará y enumerará las actas y las resoluciones del Consejo.

**Párrafo.** Pro-Consumidor organizará un sistema de información institucional, mediante el cual los consumidores y los usuarios podrán conocer las resoluciones y las actividades que realice.

#### *Sección 1.02 De la Dirección Ejecutiva*

**Art. 20. Órgano Administrativo.** La Dirección Ejecutiva es el máximo órgano administrativo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, (Pro Consumidor), la cual estará integrada por un Director Ejecutivo.

**Párrafo I.** Los Subdirectores serán designados de conformidad con el Artículo 20, de la Ley No. 358-05.

**Art. 21. Ausencia del Titular.** En ausencia temporal del Director Ejecutivo, éste designará el Subdirector que interinamente asumirá la dirección del Instituto, para lo cual deberá comunicar la situación al Consejo Directivo.

**Párrafo I.** Cuando la falta del Director Ejecutivo fuere definitiva, el Consejo Directivo solicitará al Poder Ejecutivo la designación de otro, por el tiempo que faltare, hasta completar el período de dos (2) años de que trata el Párrafo I, del Artículo 30, de la Ley No. 358-05.

**Art. 22. Requisito para Defender a los Consumidores.** La Dirección Ejecutiva podrá asumir de oficio o a requerimiento de la parte interesada la defensa de los consumidores y los usuarios por ante cualquier autoridad pública o privada, administrativa o jurisdiccional.

**Párrafo.** Cuando la Dirección Ejecutiva asuma la defensa de los consumidores y los usuarios requerirá una autorización de los afectados.

#### **De la Comercialización de los Productos**

**Art. 23. Legalidad de la Comercialización.** La comercialización o suministro de productos en todo el territorio nacional se realizará en estricto cumplimiento de las leyes, los reglamentos y las disposiciones administrativas correspondientes.

**Art. 24. Ofertas.** Los bienes ofertados cumplirán con las condiciones de cantidad y calidad, de modo que su retribución sea equivalente al pago que hace el consumidor y usuario, de conformidad con las normas de calidad, etiqueta, peso, medidas, los

registros establecidos por ley y demás condiciones requeridas por la autoridad competente.

**Art. 25. Condiciones de las Etiquetas.** De conformidad con las leyes, reglamentos y disposiciones administrativas correspondientes, las informaciones en las etiquetas de los productos destinados a los consumidores y usuarios se expresarán en idioma español, en forma legible y se ajustarán estrictamente a su naturaleza, características y demás condiciones requeridas por la autoridad competente.

**Párrafo I.** A los fines de este Reglamento se entenderá por:

- a) **Etiqueta:** cualquier marbete, rótulo, marca, imagen u otra materia descriptiva o gráfica, que se haya escrito, impreso, estarcido, marcado, marcado en relieve o en huecograbado o adherido al envase de un producto destinado al consumo humano o al uso de los consumidores.
- b) **Etiquetado:** cualquier material escrito, impreso o gráfico que contiene la etiqueta o que acompaña al producto destinado al consumo o al uso y que se expone cerca del mismo, incluso el que tiene por objeto fomentar su venta o colocación.

**Párrafo II.** En caso de no existir una normativa nacional sobre el etiquetado de un producto en particular, la autoridad competente podrá adoptar las directrices, normas o reglamentos técnicos vigentes a nivel regional o internacional, siempre que hayan sido armonizados con las buenas prácticas de normalización establecidas por las instancias supranacionales competentes.

**Art. 26. Presentación de la Información Nutritiva.** Las informaciones relativas a las propiedades nutritivas que aparezcan en las etiquetas de los productos alimenticios deberán observar las disposiciones legales y administrativas de las autoridades competentes.

**Párrafo I.** Entre las disposiciones administrativas se observará de manera especial la NORDOM 53, dictada por la Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (DIGENOR).

**Párrafo II.** Pro-Consumidor actuará de común acuerdo con DIGENOR, en el control de los productos pre-empacados, para exigir el cumplimiento de los requisitos de etiquetado, normalización de tamaños, control metrológico y prevención de empaques engañosos.

**Art. 27. Informaciones Indispensables en los Productos Alimenticios.** De acuerdo con las disposiciones administrativas correspondientes, y salvo las excepciones establecidas por las autoridades competentes, el etiquetado de los productos alimenticios incluirá un perfil adecuado de los nutrientes contenidos en los mismos y que se consideran de importancia nutricional. En este sentido, los alimentos deberán cumplir, con carácter de obligatoriedad, con las resoluciones que sobre etiquetado nutricional hayan sido dictadas y, de manera particular, lo dictado por la Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad. Como mínimo debe contener lo siguiente:



- a) La denominación de venta del producto.
- b) La lista de ingredientes.
- c) La cantidad de los ingredientes o categorías de ingredientes.
- d) La cantidad neta, en el caso de los productos alimenticios envasados.
- e) La fecha de duración mínima o, en el caso de productos alimenticios, perecederos por razones microbiológicas, la fecha de caducidad.
- f) Las condiciones especiales de conservación y de utilización.
- g) El nombre o la razón social y la dirección del fabricante, cuando el bien sea producido en el país, y, en caso de importaciones, además, el nombre y la dirección del importador o distribuidor en el país o del envasador o del distribuidor (vendedor/representante) en el país.
- h) El modo de empleo para hacer un uso adecuado del producto alimenticio.

**Párrafo I.** En el caso de los productos genéticamente modificados, destinados al uso directo, como alimento humano o animal, el empaque o envoltura deberá especificar tal circunstancia en letras destacadas y que puedan ser apreciadas a simple vista por el consumidor.

**Párrafo II.** También se deberá cumplir el mencionado requisito cuando se trate de sustitutos de algún producto o de aquéllos que no fueren ciento por ciento naturales; en cuyo caso se indicará la palabra “*sustituto*”, en un lugar fácilmente visible del empaque o envoltura, señalándose, además, en idioma español y de forma clara y completa, su verdadera composición.

**Art. 28. Descripción de las Propiedades Nutritivas.** La descripción de las propiedades nutritivas será obligatoria cuando en la etiqueta de presentación o en la publicidad figure una declaración sobre las mismas.

**Párrafo.** Las declaraciones sobre valor energético y el contenido de nutrientes se deberán hacer en forma numérica y las cifras declaradas, en valores estándares, obtenidos, según el caso, a partir de:

- a) El análisis del alimento, efectuado por el fabricante.
- b) El cálculo, efectuado a partir de los valores estándares establecidos en los ingredientes utilizados.
- c) Los cálculos, a partir de datos generalmente establecidos y aceptados por la norma.

**Art. 29. Concepto de Ingrediente.** Se entenderá por ingrediente cualquier sustancia, incluidos los aditivos, utilizada en la fabricación o en la preparación de un producto

alimenticio y que todavía se encuentra presente en el producto acabado, aun fuere en una forma modificada.

**Párrafo I.** Cuando un ingrediente de un producto alimenticio haya sido elaborado a partir de varias sustancias, se considerará a estas últimas como componentes de dicho producto.

**Párrafo II.** No obstante, no se considerarán ingredientes los siguientes:

a) Los elementos de un ingrediente que durante el proceso de fabricación hubieran sido separados provisionalmente para ser reincorporados a continuación, en una cantidad que no sobrepase el contenido inicial.

b) Los aditivos:

-Cuya presencia en un producto alimenticio se deba únicamente al hecho de que estaban contenidos en uno o varios ingredientes de dicho producto y siempre que no cumplan una función tecnológica en el producto acabado.

-Que se utilicen como auxiliares tecnológicos.

c) Las sustancias utilizadas en las dosis estrictamente necesarias, como disolventes o soportes para los aditivos y los aromas.

**Art. 30. Lista de Sustancias o Ingredientes.** La lista de sustancias estará constituida por la enumeración de todos los ingredientes del producto alimenticio, en orden decreciente, de peso, en el momento de su preparación, y estará precedida de una mención apropiada que incluya la palabra "ingredientes".

**Art. 31. Lugar de la Información Nutritiva.** La información nutritiva deberá aparecer agrupada en un mismo lugar; estructurada toda ella en forma tabular y, si el espacio lo permitiere, con las cifras en columna. Si no hubiere suficiente espacio, se utilizará la forma lineal.

**Párrafo.** Cuando se trate de productos alimenticios que se presenten sin envasar a granel, para la venta al consumidor final y a las colectividades o a los productos alimenticios, envasados en los lugares de venta a solicitud del comprador o preenvasados, con vistas a su venta inmediata, Pro Consumidor, en coordinación con las autoridades de la Secretaría de Estado de Salud Pública y Asistencia Social, y demás autoridades competentes, dispondrá las normas complementarias que correspondan a cada caso.

**Art. 32. Garantía.** Las informaciones relativas a la garantía del producto se establecerán claramente.

**Párrafo.** Cuando se comercialicen productos con deficiencia, usados o reconstruidos, se indicarán tales circunstancias en la factura.

**Art. 33. Advertencias al Consumidor acerca del Uso del Producto.** La comercialización de los productos no debe presentar peligro, nocividad o riesgos imprevistos para la salud y la seguridad de los consumidores. Sin embargo, cuando la comercialización de un producto presente riesgos previsibles, usuales o reglamentariamente admitidos por la autoridad competente, los fabricantes, distribuidores o detallistas estarán obligados a informarlo a los consumidores, mediante instructivos o cualquier otro medio que garantice la salud y la seguridad del consumo o del uso.

**Art. 34. Medidas de Acción.** La Dirección Ejecutiva de Pro-Consumidor podrá disponer el retiro inmediato del mercado o la prohibición de la circulación de cualquier producto cuando se compruebe, por cualquier medio idóneo, que el mismo representa peligrosidad o toxicidad no manifestada, no informada o no prevista en las especificaciones o en las advertencias de salud para el consumo o el uso de un producto, en niveles considerados nocivos o de alto riesgo para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios, en violación a las leyes, reglamentos y disposiciones administrativas correspondientes.

**Párrafo.** Estas medidas serán dispuestas en atención a lo establecido en el Párrafo I del Artículo 34, de la Ley No. 358-05.

**Art. 35. Productos Regulados.** Las sustancias tóxicas, venenosas, irritantes, cáusticas, inflamables, explosivas, corrosivas, abrasivas o radioactivas y los productos que en su composición las comprendan, serán envasados, transportados, depositados y comercializados en estricto cumplimiento a las leyes, reglamentos y disposiciones administrativas correspondientes.

### **De la Prestación de los Servicios**

**Art. 36. Legalidad en la Prestación de los Servicios.** La prestación de todos los servicios se realizará con estricto cumplimiento de las leyes, reglamentos y disposiciones administrativas correspondientes, especialmente los servicios públicos regulados por autoridades estatales sectoriales.

**Párrafo I.** Las personas físicas o morales prestadoras o proveedoras de servicios dispondrán de mecanismos efectivos para la prestación de los servicios y para atender, de manera oportuna, las reclamaciones que surgieren con motivo de la prestación del servicio de que se trate.

**Párrafo II.** Las autoridades de los organismos reguladores sectoriales dispondrán de oficinas y de personal calificado para orientar y garantizar los derechos de los consumidores y usuarios.

**Párrafo III.** Cuando las inspecciones sean realizadas a empresas reguladas por leyes especiales, se coordinará con los representantes de los organismos reguladores sectoriales competentes, a fin de que las inspecciones se realicen de manera conjunta. En caso de que no se realice la debida coordinación por inacción de la sectorial, Pro - Consumidor efectuará la inspección.

**Art. 37. Información acerca de Precios e Impuestos.** Los prestadores o proveedores de servicios tendrán la obligación de informar, en cada factura, el precio total, con indicación separada de la partida del impuesto que corresponda pagar al consumidor y al usuario.

**Art. 38. El Uso de Moneda Nacional o Extranjera.** El monto del precio de los bienes o servicios será indicado en moneda nacional.

**Párrafo.** Cuando el precio se establezca en moneda extranjera, se indicará su equivalente en moneda nacional.

### **De las Reclamaciones por la Prestación de los Servicios Públicos o Actividades que se Encuentren Reguladas por Entidades Estatales Sectoriales**

**Art. 39.** Las reclamaciones originadas de actividades reguladas por entidades sectoriales serán dirigidas a la autoridad sectorial competente. Sin embargo, cuando las inobservancias a los derechos de los consumidores y usuarios no hayan sido satisfactoriamente resueltas, Pro-Consumidor podrá intervenir y dispondrá las medidas que correspondan.

**Art. 40.** En el ámbito de sus atribuciones legales, Pro-Consumidor promoverá que los entes reguladores sectoriales armonicen los procedimientos, mediante los cuales se dirimen las controversias con los consumidores y usuarios.

**Art. 41.** 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.

### **Del Registro de los Contratos de Adhesión**

**Art. 42. Regulación de los Contratos de Adhesión.** El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor) regulará y registrará todos los contratos de adhesión en que participen los proveedores y los consumidores y usuarios, con el propósito de verificar que los mismos no generen obligaciones contrarias a los derechos e intereses previstos en la ley, los reglamentos y las disposiciones administrativas correspondientes.

**Párrafo I.** Los proveedores de productos y servicios tramitarán a Pro-Consumidor todos los contratos de adhesión que acostumbran a utilizar en sus operaciones comerciales, a fin de que los mismos sean revisados y registrados.

**Párrafo II.** En el proceso de aprobación de los contratos de adhesión participarán todos los órganos sectoriales competentes.

**Párrafo III.** La aprobación y la modificación de los contratos de adhesión se realizará mediante Resolución, debidamente motivada, de la Dirección Ejecutiva o, cuando fuere de lugar, del Consejo Directivo.

**Art. 43.** Los contratos aprobados y registrados no podrán ser modificados. Sin embargo, quienes promuevan algún tipo de modificación tramitarán sus propuestas a Pro-

Consumidor para que, en coordinación con el órgano sectorial competente, si lo hubiera, se acuerden las modificaciones que procedan.

**Art. 44.** El Registro de los Contratos de Adhesión es público, por lo que cualquier persona podrá solicitar copias certificadas.

**Art. 45.** El uso de contratos que no hayan sido aprobados o registrados, conforme con las disposiciones correspondientes, será considerado una falta grave, de conformidad con lo establecido en el Literal c) del Artículo 109, de la Ley No. 358-05.

### **Del Sistema de Pesas y Medidas**

**Art. 46.** El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, (Pro Consumidor), en coordinación con la Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (DIGENOR), promoverá la difusión de las unidades de medida que establece la Ley No. 3925, del 17 de septiembre del 1954, sobre Pesas y Medidas, y las adoptadas legalmente.

**Párrafo I.** La DIGENOR es el organismo oficial facultado para hacer cumplir los reglamentos técnicos para instrumentos de medida, usados en las áreas de interés público, tales como: el comercio (instrumentos de pesaje, pesas, sistemas de medición para líquidos, medidores de electricidad, taxímetros, entre otros); salud (termómetros clínicos, instrumentos para medición de presión sanguínea, entre otros); protección ambiental (cromatógrafos de gases, espectrómetros de absorción atómica, entre otros); vigilancia del tráfico (alcoholímetros evidenciales, instrumentos para medición de emisiones vehiculares, entre otros).

**Párrafo II.** A los fines de garantizar la exactitud de las mediciones, Pro-Consumidor actuará, en coordinación con la DIGENOR, en la promoción y difusión de las certificaciones de calidad de los instrumentos de pesar y medir, exigiendo el cumplimiento de los requisitos metrológicos, técnicos y administrativos, contenidos en las disposiciones administrativas correspondientes.

**Párrafo III.** En cuanto al control metrológico de los productos pre-empacados, las autoridades correspondientes velarán por la exactitud del contenido neto de los empaques y, a tal objeto, podrán someter los productos a revisión periódica, en cualquier nivel de distribución, incluido el punto de empaque, importación, distribución y transacciones al por mayor y en los lugares de venta al público.

### **De la Información y la Educación de los Consumidores y Usuarios**

**Art. 47.** Todos los proveedores de productos y servicios están obligados a informar y a orientar a los consumidores y usuarios, en forma clara, sencilla y precisa sobre el producto o servicio que ofertan.

**Art. 48.** Las informaciones de todos los productos o servicios ofrecidos en el país serán presentadas en español, en letras legibles, que permitan ser asimiladas fácilmente por los consumidores y usuarios, y de conformidad con la Ley General de Salud, No. 42-01, del 8 de marzo de 2001.

**Art. 49.** Los proveedores de productos o servicios, cuyos precios se encuentren regulados por las autoridades estatales, deberán presentar en sus establecimientos, en un lugar visible, las disposiciones oficiales o facilitar a los consumidores y usuarios copias de tales documentos.

**Art. 50.** De conformidad con el Artículo 126, de la Ley General de Salud, No. 42-01, la Secretaría de Estado de Salud Pública y Asistencia Social es la autoridad competente para determinar las propiedades terapéuticas, nutricionales o estimulantes de los productos médicos, alimenticios envasados, cosméticos, tabaco, bebidas alcohólicas y bebidas en general, por lo que, cuando Pro-Consumidor dicte alguna disposición al respecto, observará las normas administrativas que sean o hayan sido dictadas, en virtud de lo establecido en el Literal c) del Artículo 88, de la Ley No. 358-05.

**Art. 51.** Con respecto a las disposiciones del Literal d) del Artículo 88, de la Ley No. 358-05, se tendrá en cuenta las disposiciones de los Artículos 21, 26, 408, 410 y 411 de la Ley No. 136-03, del 7 de agosto de 2003, del Código del Menor.

**Art. 52.** La Dirección Ejecutiva de Pro-Consumidor verificará periódicamente el cumplimiento por parte de los concesionarios del espectro radioeléctrico, con relación a las disposiciones contenidas en el párrafo del Artículo 92, de la Ley No. 358-05.

**Art. 53.** De conformidad con el Literal a) del Artículo 109, de la Ley General de Salud, No. 42-01, del 8 de marzo de 2001, y en coordinación con las autoridades competentes, corresponde a la Secretaría de Estado de Salud Pública y Asistencia Social el control del proceso, la importación y la exportación, la evaluación y el registro, el control de la promoción y publicidad de alimentos, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, cervezas, medicamentos, cosméticos, productos de higiene personal y del hogar, tabaco, plaguicidas, sustancias tóxicas, que constituyan un riesgo para la salud y todas las materias que intervengan en su elaboración.

**Párrafo.** El Consejo Directivo de Pro-Consumidor promoverá e incentivará, a través de la Dirección Ejecutiva, la suscripción de acuerdos de colaboración interinstitucional con la Secretaría de Estado de Salud Pública y otras instituciones, a los fines de coordinar las tareas de supervisión, inspección y control que le confiere la ley, para la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

**Art. 54.** Pro-Consumidor presentará cada año una propuesta educativa a las autoridades de la Secretaría de Estado de Educación, contentiva de temas relativos a la promoción de los derechos de los consumidores y usuarios.

### **De las Obligaciones de los Proveedores**

**Art. 55.** Todos los proveedores de bienes y servicios ofrecerán sus servicios en estricto cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas correspondientes.

**Art. 56.** Los proveedores de bienes y servicios estarán obligados a respetar los términos, modalidades y condiciones, conforme a las cuales hubiere ofrecido o

convenido con el consumidor y usuario la entrega de un bien o la prestación de un servicio.

**Art. 57.** Los proveedores ejercerán sus actividades sin hacer uso de prácticas discriminatorias, en perjuicio de los consumidores y usuarios.

**Párrafo.** Cuando los proveedores vulneren los derechos de los consumidores y usuarios, las autoridades correspondientes procederán, conforme lo establece la ley, los reglamentos y las disposiciones administrativas correspondientes.

**Art. 58.** Cuando los proveedores vendan bienes con imperfecciones, usados, reparados o que en su elaboración se hayan utilizado piezas usadas o reparadas, estas condiciones serán comunicadas al consumidor y en la envoltura, empaque y factura se harán consignar tales características.

**Párrafo I.** En estos casos, se utilizará cualquier frase que indique la característica del bien, tales como: “usado”, “segunda mano”, “reparado”, “reconstruido” y cualquier otra que sea similar y que edifique al consumidor.

**Párrafo II.** Cuando se compruebe que el consumidor ha sido debidamente informado sobre las características del bien, el proveedor estará exento de las disposiciones establecidas en el párrafo del Artículo 63, de la Ley No. 358-05, sin perjuicio de las garantías que hubiere contraído con el consumidor.

**Art. 59.** Los servicios de seguridad o vigilancia que mantengan los establecimientos comerciales estarán orientados a respetar la dignidad y los derechos de las personas.

**Párrafo.** En los casos en que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito, los encargados o empleados se limitarán a poner al imputado a disposición de las autoridades del Ministerio Público o a los agentes de la Policía Nacional.

**Art. 60.** En todas las operaciones entre proveedores y consumidores y usuarios, los proveedores entregarán facturas, de conformidad con las normas dictadas por las autoridades de la Dirección General de Impuestos Internos.

**Art. 61.** En las facturas se incluirán las siguientes informaciones:

- a) Fecha de la operación y número de orden.
- b) Nombre comercial y Registro Nacional de Contribuyente (RNC).
- c) Descripción del bien o servicio.
- d) Precio unitario o precio total y la parte correspondiente a los impuestos.

**Párrafo.** Las autoridades de Pro-Consumidor podrán establecer, mediante Resolución, cualquier otra información que resulte necesaria.

### **De la Conciliación y Arbitraje**

**Art. 62.** El Consejo Directivo dictará, mediante Resolución, el Reglamento que regulará la conciliación y el arbitraje de consumo, de conformidad con las disposiciones de los Artículos 126 y 131, de la Ley No. 358.-05.

### **De las Inspecciones**

**Art. 63.** El Consejo Directivo dictará, mediante Resolución, el Reglamento para el Régimen de las Inspecciones y del Personal Calificado para la realización de las mismas.

### **De las Organizaciones de los Consumidores y Usuarios**

**Art. 64.** El Consejo Directivo dictará, mediante Resolución, el Reglamento que regirá las organizaciones de los consumidores y usuarios.

**DADO** En Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los treinta (30) días del mes de mayo del año dos mil ocho (2008); años 165 de la Independencia y 145 de la Restauración.

**LEONEL FERNANDEZ**