


GUÍA PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN






¿Sabías que si un proveedor de bienes y servicios vulnera tus derechos como consumidor o usuario, puedes reclamar ante Pro Consumidor?




¿Qué te pasa Ana?

Ay María!!! No sé qué hacer. Compré una lavadora, no me funciona y el proveedor no me la quiere reparar !!!



Pero Ana, ¿sabías que puedes reclamar ante Pro Consumidor?

De verdad? ¿Y me podrías explicar como hacerlo?



Por supuesto!
Ven y te explico los pasos que debes seguir.

PASOS PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

• Antes de acudir a Pro Consumidor

- ✓ Dirígete al proveedor correspondiente y solicita el Libro de Reclamaciones de Pro Consumidor y llena el formulario de reclamo.
- ✓ El proveedor deberá indicar el tiempo de respuesta previsto para la solución de tu caso.
- ✓ Transcurrido el plazo, si el proveedor se niega a resolver tu caso o no ha sido satisfactoria la respuesta, reclama ante **Pro Consumidor**.

Puedes hacerlo por las siguientes vías:

A través del Centro de Llamadas, en el teléfono 809-567-8555 y desde el interior sin cargos al 1-809-200-8555.

Accediendo al portal web: www.proconsumidor.gob.do

- ✓ Una vez presentada la reclamación, deberás depositar los siguientes documentos:
 - Formulario original del Libro de Reclamaciones, llenado previamente ante el proveedor.
 - Copia de cédula de identidad y electoral o pasaporte.
 - Evidencias como: facturas, boletas, contratos de compra, guías, recibos de pago, garantía y cualquier documento que aporte información y compruebe la adquisición del producto o servicio.

Para presentar estos documentos y completar tu reclamación tendrás un plazo de 10 a 15 días hábiles.

Pro Consumidor gestionará la solución del conflicto generado entre las partes.

En caso de que las partes no lleguen a un acuerdo satisfactorio, la Dirección Ejecutiva tomará las medidas que dispone la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05.



Anímate, atrévete,
denuncia y reclama
ante Pro Consumidor.

María, gracias por estos
consejos, en este momento
visitaré la oficina de Pro
Consumidor más cercana.

Wilson Morúa



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Te respalda

UBICACIÓN DE NUESTRAS OFICINAS

SANTIAGO

- **Dirección:** Avenida 27 de Febrero #7, Ensanche Julia, Frente al Hospital Cabral y Báez
- **Teléfono:** 809-581-1713

BARAHONA

- **Dirección:** Calle Colón #29, al lado del Colegio Divina Pastora, En el Centro de la Ciudad.
- **Teléfono:** 809-524-5463

SAN PEDRO DE MACORÍS

- **Dirección:** Avenida Francisco Alberto Caamaño Deñó, Esquina Carretera Mella, Edif. Oficinas Gubernamentales 2º Nivel, Barrio México
- **Teléfono:** 809-529-3411

SAN JOSÉ DE OCOA

- **Dirección:** Ayuntamiento Municipal, C/ Andrés Pimentel casi esquina Duarte.
- **Teléfono:** 809-558-4668

SAN JUAN DE LA MAGUANA

- **Dirección:** Calle Dr. Cabral, Esq. Av. Independencia, Ayuntamiento Municipal
- **Teléfono:** 809-557-9899

HATO MAYOR

- **Dirección:** Carretera Hato Mayor Sabana de la Mar km-1 Ayuntamiento municipal de Hato Mayor.
- **Teléfono:** 809-553-3284

SAN FRANCISCO DE MACORÍS

- **Dirección:** Calle Colón #72, Esquina Salomé Ureña, Plaza Universo, Frente a la Cruz Roja.
- **Teléfono:** 809-588-1190

MEGACENTRO

- **Dirección:** Av. San Vicente de Paul Esq. Carretera Mella Centro Comercial Mega Centro, Primer piso Puerta Botánica.
- **Teléfono:** 809-239-1112