PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Te respalda

Como consumidor tienes estos derechos

antes, durante y después de comprar este

Día de las Madres

Derecho a la información:

- **Exige** que los precios, tarifas, ofertas y promociones estén a la vista y sean respetados.
- **Cerciórate** de que el producto tenga información clara, oportuna y comprobable en las
- etiquetas, manuales, garantías y contratos.
- **Firma después de** conocer claramente las condiciones de un contrato.
- **Compara** e infórmate de
- los precios y calidad de
- los productos.
- **Exige** los comprobantes de pago, porque se necesitan para cualquier reclamación.
- **Solicita** presupuestos por escrito y detalles de las condiciones de cualquier servicio, en caso de ofertas diversas.

Derecho a la Educación:

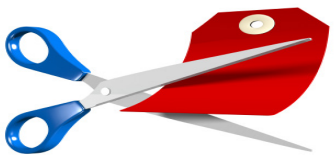
- **Oriéntate** sobres tus derechos amparados en la Ley 358-05 de Protección y Defensa al Consumidor.
- **Conoce** sobre el Libro de Reclamaciones que debe estar disponible en todos los establecimientos comerciales.

Derecho a elegir:

- **No estás obligado** a adquirir los productos o servicios adicionales que te ofrece el proveedor, por la compra de un producto.

- **Revisa** muy bien las condiciones y los plazos de la operación al comprar a crédito.

- **Tienes derecho** a elegir los productos publicitados al momento de acudir al establecimiento comercial, en caso de no ofrecerte el producto, denuncia la publicidad engañosa.
- **Si el producto** que ofrecen se encuentra en existencia, no pueden negártelo ni condicionar tu compra.



- **Revisa** las condiciones y opciones para los servicios de mantenimiento y reparación antes de firmar o comprar.

Derecho a la Garantía:

- **Cuando solicites** la reparación o compra de un producto, asegúrate de que te entreguen el documento de garantía.
- **Si al usar un bien o servicio,** éste presenta defectos que disminuyen su calidad o posibilidad de uso, o no ofrece la seguridad debida, tienes derecho a exigir el cambio o la cancelación del contrato.
- **Si un producto** o servicio no cumplió lo prometido, presenta tu queja ante Pro Consumidor.

Derecho a la Seguridad y Calidad

- **Durante el uso de un servicio**, tu salud y tu vida deben estar bien resguardados: verifica las salidas de emergencia, ubicación de extintores, higiene del lugar, y que los espacios para personas con discapacidad sean los adecuados.
- **Los productos y servicios** que decidas adquirir deben cumplir con la normas de calidad establecidas.

- **Cuando solicites la reparación** de un producto, asegúrate de que el trabajo haya sido de buena calidad y te garantice un uso correcto y seguro; de lo contrario reclama al proveedor y si no te cumple, presenta tu queja en Pro Consumidor.
- **Revisa las condiciones** y opciones para los servicios de mantenimiento y reparación antes de firmar o comprar.
- **Si un producto o servicio** no cumplió lo prometido, presenta tu queja ante Pro Consumidor.

Derecho a la compensación:

- Si te venden un producto de mala calidad o que no cumple con las normativas, tienes derecho a que te lo repongan o te devuelvan tu dinero. Tienes derecho a la rescisión del contrato.

- Si no te entregan en el tiempo convenido, lo que se traduce en un incumplimiento, tienes derecho a exigir la devolución de tu dinero.
- Si solicitaste una reparación o mantenimiento y el servicio fue deficiente, presenta tu queja ante Pro Consumidor.
- Asegúrate de que usen piezas originales y que cumplan con las normas de calidad, a menos de que autorices lo contrario.

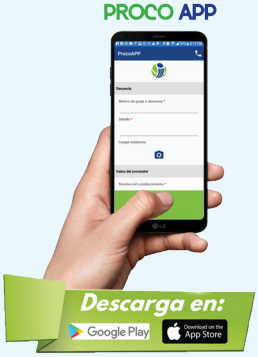
Derecho a la protección:

- Tienes Derecho a que tus datos personales estén protegidos ante cualquier proveedor.
- Por ningún motivo pueden negarte un producto o la contratación de un servicio por cualquier tipo de discriminación.

- Tienes derecho a exigir tu derecho. Ante cualquier reclamación o denuncia, acude a Pro Consumidor.

San José de Ocoa 809-558-4668	San Cristóbal 809-288-6888	Monte Plata 809-551-3773	
Hato Mayor 809-533-3284	Barahona 809-524-5463	Santiago 809-581-1713	El Conde 809-689-7100
San Pedro de Macorís 809-579-3411	San Francisco de Macorís 809-588-2063	San Juan de la Maguana 809-557-9899	Santo Domingo 809-557-9899

PROCO APP



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR
Te respalda