

# 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](http://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, atrevete,  
denuncia y reclama  
ante Pro Consumidor.

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



**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