PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

"AÑO DEL FOMENTO DE LA VIVIENDA"

RESOLUCIÓN D.E. No. 380-2016

La Dirección Ejecutiva del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, en ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 117 párrafo II de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, promulgada en fecha nueve (9) de septiembre del año dos mil cinco (2005), dicta la siguiente resolución:

CONSIDERANDO: Que la Constitución Dominicana consagra en su artículo 53 lo siguiente: *"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".*

CONSIDERANDO: Que asimismo, la Constitución Dominicana consagra en su artículo 138 lo siguiente: "*La Administración Pública está sujeta en su actuación a los principios de eficacia, jerarquía, objetividad, igualdad, transparencia, economía, publicidad y coordinación, con sometimiento pleno al ordenamiento jurídico del Estado".*

CONSIDERANDO: Que la Ley General de los Derechos del Consumidor o Usuario, No.358-05, del 09 de septiembre del 2005, crea el "*Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, como entidad estatal descentralizada, con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, patrimonio propio y personalidad jurídica con la responsabilidad de definir, establecer y reglamentar las políticas, normas y procedimientos necesarios para la aplicación adecuada de esta ley, su reglamento y las normas que se dicten para la obtención de los objetivos y metas perseguidos a favor de consumidores y usuarios de bienes y servicios en la Republica Dominicana*".

CONSIDERANDO: Que el artículo 109 de la Ley No. 166-16 que crea el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), de fecha 12 de julio de 2012, establece que: "*Sin perjuicio de las atribuciones legales de los organismos reguladores de los ministerios del Estado dominicano, se reconoce al Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), en adición a las atribuciones legales que le confiere la Ley 358-05, como* ***autoridad nacional reguladora o***

Av. Charles Summer No. 33, Los Prados, Santo Domingo, D.N., República Dominicana
Para denuncias: **809-567-8555** · Desde el interior sin cargos: **1-809-200-8555**
www.proconsumidor.gob.do

Santo Domingo 809-472-2731 | **Santiago** 809-581-1713 | **San Francisco de Macorís** 809-588-2063 | **San Pedro de Macorís** 809-529-3411 | **Barahona** 809-524-5460

de inspección *y, en tal virtud, se establece que podrá realizar cuantas actividades de confirmación sean necesarias para determinar si los RT y otras disposiciones oficiales se cumplen*".

CONSIDERANDO: Que el artículo 2 de la referida Ley No.358-05 especifica que *"Las disposiciones referentes al derecho del consumidor y usuario son de orden público, imperativas y de interés social, y tendrán un carácter supletorio frente a las disposiciones contempladas en las leyes sectoriales".*

CONSIDERANDO: Que de igual forma, el literal d del artículo 33 de la ley citada, dispone que se reconoce como un derecho fundamental del consumidor o usuario: *"La protección de sus intereses económicos mediante un trato equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores".*

CONSIDERANDO: Que la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor está facultada para representar los intereses de la población consumidora ante toda clase de autoridad u organismo público o privado mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que sean requeridos, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 22 de la mencionada ley. Asimismo, ejercerá la representación legal del Instituto, según lo dispone el artículo 19 de dicha norma.

CONSIDERANDO: Que para operativizar estas disposiciones, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor tiene dentro de sus funciones, según dispone el artículo 31 literal f, numeral 5, de la Ley No.358-05: "*f) Desarrollar servicios de inspección y supervisión: (...) 5) Atendiendo los reclamos interpuestos por consumidores y usuarios, por presuntas violaciones a la ley de protección de los derechos del consumidor*". A partir de esto, dictará resoluciones relativas a la aplicación de la ley en caso de infracciones y violaciones que deban ser conocidas y resueltas, en primera instancia, a su nivel de competencia, de acuerdo con el literal j) del mismo artículo.

CONSIDERANDO: Que el artículo 27 de la ley en materia de los consumidores establece que*: "En caso de encontrar violación a las disposiciones de esta ley, la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor deberá ejecutar las acciones correctivas y las penalizaciones que contemple la ley, aplicable dentro de la esfera de su competencia y observando el debido proceso".*

CONSIDERANDO: Que igualmente, el literal n del artículo 3 de la Ley No.358-05, define como servicio: *"Cualquier actividad o prestación que sea objeto de una transacción*

Av. Charles Summer No. 33, Los Prados, Santo Domingo, D.N., República Dominicana
Para denuncias: **809-567-8555** - Desde el interior sin cargos: **1-809-200-8555**
www.proconsumidor.gob.do

Santo Domingo 809-472-2731 | **Santiago** 809-581-1713 | **San Francisco de Macorís** 809-588-2063 | **San Pedro de Macorís** 809-529-3411 | **Barahona** 809-524-5460

comercial entre proveedor y usuario, incluyendo las suministradas por profesionales liberales, conforme los términos de la definición de proveedor".

CONSIDERANDO: Que de conformidad con el artículo 228 de la Ley No.16-92 que instituye el Código de Trabajo de la República Dominicana: *"En los hoteles, restaurantes, cafés, barras y en general, en los establecimientos comerciales donde se expende para su consumo en esos mismos lugares comidas o bebidas, es obligatorio para el empleador agregar un diez por ciento por concepto de propina en las notas o cuentas de los clientes, o de otro modo que satisfaga dicha percepción, a fin de ser distribuido íntegramente entre los trabajadores que han prestado servicio".*

CONSIDERANDO: Que la Ley No.358-05, en el artículo 98 en su literal b) obliga a los proveedores, entre otros, a: *"Actuar según los usos comerciales honestos, con equidad y sin discriminación en las relaciones con consumidores y usuarios*".

CONSIDERANDO: Que el literal c) del artículo 109 de la norma de protección al consumidor establece que las infracciones son catalogadas como graves: *"Cuando se deriven beneficios directos o indirectos de la infracción".*

CONSIDERANDO: Que el literal b del artículo 112 de la mencionada norma indica que: *"Las infracciones a que se refiere la presente ley serán objeto de las siguientes sanciones: b) Las infracciones graves, con multa desde veinte (20) salarios mínimos hasta cien (100) salarios mínimos, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción".*

CONSIDERANDO: Que este Instituto ha recibido una cantidad extraordinaria de denuncias y reclamaciones en relación con el cobro indebido por parte de los proveedores del diez por ciento (10%) por concepto de propina legal, en casos en los que los consumidores no utilizaron las instalaciones del local para el disfrute del producto.

CONSIDERANDO: Que la Constitución y la Ley No.358-05 confieren a los consumidores la prerrogativa de acceder a productos y servicios idóneos y a gozar de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el Estado Social y Democrático de derecho establecido por la

Av. Charles Summer No. 33, Los Prados, Santo Domingo, D.N., República Dominicana
Para denuncias: **809-567-8555** • Desde el interior sin cargos: **1-809-200-8555**
www.proconsumidor.gob.do

Santo Domingo 809-472-2731 | **Santiago** 809-581-1713 | **San Francisco de Macorís** 809-588-2063 | **San Pedro de Macorís** 809-529-3411 | **Barahona** 809-524-5460

Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en la Ley de protección al consumidor y usuario.

Vista: La Constitución de la Republica Dominicana.

Vista: La Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No.358-05, de fecha 9 de septiembre del año 2005, y su respectivo Reglamento de Aplicación, dictado mediante decreto del Poder Ejecutivo No.236-2008.

Visto: El artículo 228 de la Ley No.16-92, que instituye el Código de Trabajo de la República Dominicana.

Visto todo lo anterior, y en pleno ejercicio de las facultades que la Ley No.358-05 nos confiere, la ***Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor***,

R E S U E L V E

PRIMERO: Se **PROHÍBE** el cobro del diez por ciento (10%) por concepto de propina legal en los establecimientos comerciales donde se expenden comidas o bebidas, en los casos en los que los consumidores no utilizaron las instalaciones del local para el disfrute del producto.

SEGUNDO: Se otorga un plazo de treinta (30) días para que los establecimientos comerciales adecuen sus procesos, a fin de que no sea descontado el diez por ciento (10%) por concepto de propina legal, en los casos en los que el consumidor indique que el pedido será "para llevar" (*take-out*) o "a domicilio" (*delivery).*

TERCERO: Se instruye a la Oficina de Acceso a la Información a publicar en el portal web de esta institución, el contenido de la presente Resolución, toda vez que la presente decisión es una norma de alcance general y de interés público.

La presente resolución es dada y firmada por la ***Dirección Ejecutiva del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor,*** en el Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los veintiséis (26) días del mes de julio del año dos mil dieciséis (2016).

Dra. Anina Del Castillo
Directora Ejecutiva

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR
LEY 358-05
DIRECCION EJECUTIVA
Sto. Dgo., Rep. Dom.