

## PROYECTO: “REGISTRO DE PROVEEDORES SECTOR INMOBILIARIO Y DE CONSTRUCCIÓN”

### BASES PARA LA CREACIÓN DEL REGISTRO.

#### Marco Legal

Por mandato constitucional consagrado en el artículo 53 de la Carta Magna, se establece que: *“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”.*

Al respecto, según dispone el artículo 2 de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No.358-05 y el Reglamento General para la Aplicación de la Ley, aprobado mediante Decreto No.236-08, las disposiciones de la Ley son: *“(...) de orden público, imperativas y de interés social y tendrán un carácter supletorio frente a las disposiciones contempladas en las leyes sectoriales”.*

De la misma manera, la Ley 166-12, en su artículo 109 designa a Pro Consumidor como autoridad nacional de vigilancia del mercado con facultad para vigilar contra reglamentaciones técnicas.

Cumpliendo con dicho mandato la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor estará facultada para promover los derechos de los consumidores y establecer un régimen de defensa, asimismo tiene la capacidad para organizar, dirigir, coordinar, vigilar y ejecutar las medidas, planes y programas que se adopten en la República Dominicana, tendentes a la defensa de los derechos del consumidor y usuario de bienes y servicios.

A su vez, a través del Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, procura crear acercamientos y sinergias con los proveedores a los fines de verificar su comportamiento en el mercado, crear planes educativos que permitan a los mismos realizar prácticas comerciales idóneas en beneficio de los consumidores.

Es precisamente con esa intención de fomentar las buenas prácticas comerciales, se han firmado convenios de colaboración con gremios del sector inmobiliario y de la construcción, tales como el acuerdo firmado con Acoprovi, AEI, CODIA. Mediante dichos instrumentos se ha asegurado, entre otros objetivos posibles, la defensa de los derechos del consumidor o usuario en la adquisición de viviendas.

Asimismo, es preciso indicar que los proyectos, planes y acuerdos que resulten del del acuerdo entre las entidades vinculadas al sector construcción e inmobiliario, serán realizadas tomando en consideración el marco legal aplicable a cada materia. En ese sentido, el presente proyecto está diseñado tomando en consideración la Ley No.62-00, que Rige el Ejercicio de la Ingeniería, Arquitectura, Agrimensura y Profesionales a fines. Así también, el presente proyecto está diseñado conforme las reglamentaciones técnicas del sector construcción y las disposiciones, estatutos y actividades llevadas a cabo por los colegios y asociaciones correspondientes.

Es por ello que se crean las siguientes bases generales para el Registro de Proveedores del sector Inmobiliario y de Construcción, las cuales han sido consensuadas con todos los sectores involucrados.

## **CAPITULO I. Del Registro de Proveedores**

**Definición:** El Registro de Proveedores es una base de datos creada por el Instituto Nacional de Protección de los Derechos de los Consumidores, que tiene como finalidad agrupar a los principales proveedores del país en áreas específicas con la intención de promover las buenas prácticas comerciales, mejorar la relación entre consumidores y proveedores, estar en contacto directo con la administración en su función de órgano regulador y fomentar la confianza en los consumidores.

**PARRAFO I:** Pro Consumidor podrá crear los registros que considere necesario, según las necesidades y dependiendo el sector de que se trate.

**PARRAFO II: *Del Registro de Proveedores en el sector Construcción e Inmobiliario.*** Este registro tiene la finalidad, además de la finalidad general descrita en el párrafo anterior, de aglutinar y validar los entes que ejercen las buenas prácticas de comercio en los sectores o la industria inmobiliaria y de construcción, así como los suplidores de materiales para la construcción y arquitectura. El objetivo principal es crear una base de datos de Proveedores del área, que tengan el perfil y la disposición para crear sinergias con Pro Consumidor de forma que puedan estar actualizados sobre los temas de derecho de consumo y sus obligaciones en la comercialización de bienes y servicios.

**PARRAFO III: *Alcance.*** El registro está dirigido a todos los proveedores de bienes y servicios del sector inmobiliario, construcción e ingeniería y podrá solicitarse en todo el territorio nacional a través de las oficinas regionales de Pro Consumidor, y los medios electrónicos habilitados para esos fines. De igual forma, el registro está dirigido a los suplidores y proveedores de materiales de construcción y arquitectura.

**PARRAFO IV:** Los consumidores podrán contar con información precisa y actualizada de los proveedores, para obtener mejores resultados en la adquisición de sus bienes o servicios y permitirá que la Institución pueda mitigar riesgos potenciales en la cadena de suministros. El registro de proveedores es indispensable para mejorar las prácticas en las diferentes áreas de la construcción, lo que asegura información actualizada de productos y servicios ofrecidos, así como la capacidad de brindar los mismos.

**PARRAFO V:** La inscripción en el registro en modo alguno exime de responsabilidad a los proveedores que puedan incurrir en violaciones a la Ley de Consumo, los cuales podrán ser sujeto de un procedimiento llevado a cabo por la administración.

**PARRAFO VI:** La inscripción en el Registro de Proveedores de Pro Consumidor no es obligatorio, sin embargo, los proveedores inscritos gozarán de unos beneficios que detallamos a continuación:

- Los consumidores podrán consultar el registro de proveedores, previo a realizar alguna transacción comercial, lo cual supone una confianza al momento de relacionarse con su proveedor.
- Se podrá consultar cualquier información relevante para conocer las acreditaciones académicas, técnicas, científicas necesarias para el ejercicio de la profesión.
- Se podrán establecer estadísticas que permitan diferenciar a los proveedores inscritos, de los que no se han inscrito.
- Se afianzará una mayor cercanía con la entidad, propiciando más credibilidad y confianza en la comercialización de sus productos.
- Se podrán mantener actualizados con relación a los avances en materia de protección al consumidor.
- Servirá como aval por parte de la Institución, de que los proveedores inscritos son parte del gremio que ejercen buena práctica comercial y están interesados en el buen comportamiento de su actividad.

## **CAPITULO II. De los requisitos para formar parte en el Registro de Proveedores del sector inmobiliario y de construcción.**

Todo proveedor que realice actividades comerciales vinculadas a las construcciones, agencias inmobiliarias, corretaje, ingeniería, arquitectura, agrimensura, suplidores de materiales de construcción e ingeniería, entre otras áreas afines, podrá solicitar la inclusión en el Registro de Proveedores de Pro Consumidor.

**Requisitos:** Para cumplir con el objetivo esencial del Registro de Proveedores, los solicitantes deberán suministrar algunas informaciones de carácter obligatorio:

### **PERSONA FÍSICA:**

- CV con trayectoria profesional ampliamente descrita
- Estudios y especialidades (Proveer certificados)
- Carta de no Antecedentes Penales
- Carta de Recomendación (Mínimo 2)
- Execuátur
- Registro Mercantil actualizado (si aplica).
- Registro Nacional de Contribuyentes (RNC).
- Registro proveedor del Estado (Si aplica).
- Licencias – Permisos – Carnets
- Libro de Reclamaciones (Requisito indispensable)
- Capacitaciones continuas (Ver capítulo de capacitaciones)

## **PERSONA JURÍDICA:**

- Información General – Datos de la Empresa.
- Carpeta de servicios o proyectos de la empresa.
- Registro Mercantil actualizado.
- Registro Nacional de Contribuyentes (RNC).
- Registro proveedor del Estado (Si aplica).
- Licencias – Permisos – Carnets. (Si aplica).
- Libro de Reclamaciones (Requisito indispensable)
- Descripción del representante de la empresa, así como sus miembros.

**Nota:** El representante o los miembros de la empresa, deberán proveer los requisitos destinados a persona física, siempre que los mismos apliquen.

**PARRAFO I:** Las personas o empresas extranjeras, deberán presentar toda la documentación que acredite que se encuentran legalmente aptas para ejercer comercio en la República Dominicana y que han cumplido con las normativas vigentes en la materia.

**PARRAFO II:** Todas las solicitudes tienen que tener anexo una certificación en la que se haga constar que el solicitante, ya sea empresa o persona física, esté formalmente inscrito en una asociación, colegio o institución acreditada y representativa del sector, la cual debe tener credibilidad y trayectoria probada. Asimismo, deberá asegurar que cumple con los códigos de ética, principios y valores asociados a la rama que ejerce. Dicha certificación no debe tener más de un mes de vigencia.

**PARRAFO III:** La comisión evaluadora se encargará de verificar y analizar los elementos de credibilidad, trayectoria y acreditación de las asociaciones, colegios o instituciones representativas del sector y de donde provengan las certificaciones aportadas por los solicitantes del registro.

**PARRAFO IV:** El formulario de solicitud debe ser completado a máquina, computadora o letra en molde y deberá ser firmado en original, con el sello de la empresa (Si aplica). Al momento de someter la solicitud, Pro Consumidor se reserva el derecho de recibirla, si no cumple con los requisitos preliminares para su depósito.

**PARRAFO V:** Las solicitudes se recibirán por las vías siguientes:

- Online, a través de nuestra página web [www.proconsumidor.gob.do](http://www.proconsumidor.gob.do)
- Físico, depositado de manera personal en cualquiera de nuestras regionales o en la sede principal.
- A través de la aplicación Proco APP, para lo cual debe descargar el dispositivo.

- A través del Correo Electrónico suministrado por la comisión encargada del Registro de Proveedores del sector inmobiliario.
- Por vía telefónica. Las que se reciban vía telefónica, deberán enviar un correo con el formulario y los documentos adjuntos.

**PARRAFO VI:** Pro Consumidor recibirá las solicitudes y evaluará las mismas en dos periodos al año. Se realizará de la siguiente manera:

- **Primer Periodo:** Enero – Marzo (Se reciben todas las solicitudes en ese periodo hasta el último día laborable del último mes). Meses siguientes, Pro Consumidor evalúa solicitudes, se coordina la charla de inclusión en el registro de proveedores y agotado dicho proceso, se procede a firmar el *documento compromiso*<sup>1</sup> y a incluirlo en el Listado.
- **Segundo Periodo:** Junio – Agosto (Se reciben todas las solicitudes en ese periodo hasta el último día laborable del último mes). Meses siguientes, Pro Consumidor evalúa solicitudes, se coordina la charla de inclusión en el registro de proveedores y agotado dicho proceso, se procede a firmar el *documento compromiso* y a incluirlo en el Listado.

**PARRAFO VII:** La Comisión Evaluadora podrá realizar las evaluaciones de manera excepcional y fuera de los periodos anteriormente descritos, si existiere la necesidad, para lo cual podrá disponer de una acreditación express o VIP, previa justificación del solicitante y con hechos que ameriten la expedición de un registro rápido. Asimismo, la Comisión Evaluadora quedará a cargo de establecer los montos de dicho registro rápido, los cuales deben siempre ser mayor a los convencionales.

**PARRAFO VIII:** Una vez incluido en el Registro de Proveedores, se le remitirá una carta de bienvenida, en la que se le invita a pagar la anualidad.

#### **CAPITULO IV. Cuotas y Pagos**

**PARRAFO I:** El registro es individual. Cada empresa o persona física debe tener su propio número de registro.

**PARRAFO II:** La inscripción para personas físicas tiene un costo diferente al costo por concepto de la inscripción de las empresas o grupos de empresas. Si la empresa tiene varias sucursales u opera en distintas partes del país, deberá pagar un costo adicional al costo de inscripción por cada sucursal.

---

<sup>1</sup> Este documento es el que firmaran todos los que se incluyen al listado, mediante el cual se comprometen a ejercer las buenas prácticas, a mantenerse actualizado y a notificar a la institución sobre cualquier irregularidad en el servicio.

**PARRAFO III:** Si la empresa tiene varias sucursales u opera en distintas partes del país, deberá indicarlo en el formulario de solicitud y el monto a pagar será determinado de manera administrativa por La Comisión Evaluadora.

**PARRAFO IV:** La inscripción se realizará una única vez y al momento de depositar la solicitud. Si la misma es realizada por cualquier método online, se le informará los modos de pago y las formas de realizarlo a través de dichas plataformas.

**PARRAFO V:** Los gastos de inscripción no son reembolsables. Son gastos de gestión y evaluación de expediente. Si La Comisión Evaluadora considera que el solicitante no cumple con los requisitos necesarios para ingresar, se lo comunicará dándole un plazo razonable para que regularice el expediente.

**PARRAFO VI:** Luego de culminado el proceso de evaluación, La Comisión Evaluadora le notificará, por cualquier vía, que usted ha sido seleccionado para formar parte del Listado de Proveedores calificados y avalados por el Instituto. Se le remitirá una carta de bienvenida y se le invitará a participar de la primera charla de orientación y conocimientos básicos. Además, se le invitará a pagar la anualidad.

**PARRAFO VII:** La cuota debe estar saldada antes de los últimos 3 meses de finalizado el año inscrito.

- Online, a través de nuestra página web [www.proconsumidor.gob.do](http://www.proconsumidor.gob.do)
- Físico en la sede principal.
- Por la aplicación Proco App, para lo cual debe descargarla en su dispositivo.

## **CAPITULO V. De las capacitaciones**

**PARRAFO I:** Pro Consumidor realizará charlas, talleres, conferencias, diplomados y cualquier otro mecanismo de capacitación con fines educativos para propiciar el desarrollo de los proveedores, en cualquier área de la construcción o inmobiliaria.

**PARRAFO II:** Antes de ser incluido en el registro, deberá tomar una capacitación general sobre *Buenas Prácticas Comerciales y Procedimientos legales de Pro Consumidor*.

**PARRAFO III:** Al año, cada candidato deberá cumplir con un mínimo de 25 horas, equivalentes a 6 charlas de 4 horas aproximadamente.

**PARRAFO IV:** Pro Consumidor se compromete a organizar las charlas en conjunto con otras entidades, organizaciones y demás. Los precios de las mismas, si aplica, serán notificados previamente a los proveedores, conjuntamente con la convocatoria.

**PARRAFO V:** El proveedor inscrito en el Registro, puede realizar cursos, charlas, talleres u otros, fuera de las organizadas por Pro Consumidor, las cuales tendrán validez equivaldrá siempre y cuando notifique la información con el aval correspondiente.

## **CAPITULO VI. De la Comisión Evaluadora de Pro Consumidor**

**PARRAFO I:** La comisión evaluadora estará liderada o presidida por los representantes del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario (Pro Consumidor). La Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor podrá designar un personal del área de Buenas Prácticas Comerciales, Jurídica, Planificación e Inspección para que participen como parte de los demás miembros de la mesa.

**PARRAFO II:** De igual forma, la mesa estará integrada por un representante de cada sector o gremio. Deberá designarse un representante del Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (Codia), un representante de la Asociación de Agentes y Empresas Inmobiliarias (AEI) y un representante de Asociación Dominicana de Constructores y Promotores de Viviendas. Si la comisión evaluadora entendiera de lugar, integrar un miembro adicional de otro organismo o institución, lo podrá hacer, siempre que dicho integrante pertenezca a uno de los gremios vinculados.

**PARRAFO III:** La comisión podrá designar un miembro temporal, para lo cual habrá de delimitar sus funciones particulares y luego deberá proceder a darle de baja.

**PARRAFO IV:** La Comisión tendrá a su cargo las siguientes funciones principales:

- Recibir y analizar las solicitudes de incorporación de proveedores, según la metodología establecida.
- Determinar la legitimidad de los documentos suministrados por los solicitantes que aspiran a su incorporación en el Registro de Proveedores.
- Generar los reportes de quienes cumplen con los requisitos establecidos en las bases del Registro de Proveedores.
- Velar porque los registros sobre la base de datos de proveedores cumplan con los requisitos establecidos en las normativas vigentes.
- Administrar y mantener actualizado el Registro de Proveedores.
- Atender las reclamaciones y sugerencias de los proveedores para procurar que se adopten las medidas adecuadas en el cumplimiento de las normas establecidas.
- Velar por mantener actualizado el listado.
- Crear y formular estadísticas conforme las prácticas de cada proveedor registrado en el Registro de proveedores.
- Organizar las charlas, talleres, diplomados y encuentros educativos a fin de mantener a los proveedores del Registro

actualizado en los temas de derecho de consumo y la practica inmobiliaria o de construcción.

## **CAPITULO VII. De la exclusión del Registro de Proveedores del sector Inmobiliario y de Construcción.**

**PARRAFO I:** La comisión evaluadora es el ente que se encargará de mantener actualizado el Listado Oficial de Proveedores registrados. Tendrá la facultad de someter a evaluación cualquier proveedor que no esté cumpliendo con las normas básicas de la materia.

**PARRAFO II:** Si un proveedor ha incurrido en infracciones a la Ley de Consumo o manifiesta un comportamiento irregular, podrá ser objeto de investigación para ser excluido del Listado o del Registro de proveedores.

**PARRAFO III:** Los pagos realizados por el proveedor, por concepto de inscripción y anualidad, no serán devueltos si se procede a una exclusión del Registro oficial por infracción o comportamiento inadecuado.

## **CAPITULO VIII. Modificaciones y Adendas.**

**PARRAFO I:** La comisión evaluadora es la encargada de revisar anualmente las bases del Registro de Proveedores y tendrá la facultad de convocar a las entidades vinculantes del sector, a fin de proponer las modificaciones, adendas, cambios o nuevas inclusiones que pudieran tener lugar, sobre dichas bases.

**PARRAFO II:** La comisión evaluadora remitirá a las entidades vinculantes, por escrito, cualquier solicitud de modificación, adenda o cambio sugerido, a fin de que en un plazo no mayor a quince (15) días, puedan indicar sus comentarios a las solicitudes correspondientes.

**PARRAFO III:** La comisión evaluadora ponderará la pertinencia o no de dichas modificaciones y emitirá una decisión sobre lo acordado, en un plazo no mayor a treinta (30) días contados a partir de la recepción de los comentarios.

**PARRAFO IV:** La comisión evaluadora deberá hacer de conocimiento público la modificación a las bases para la implementación del Registro de Proveedores, de forma tal que los usuarios de la plataforma tomen conocimiento.



## **PREGUNTAS FRECUENTES**

### **1. ¿Es obligatorio registrarse?**

Todos los proveedores que deseen estar actualizados sobre los temas de protección al consumidor y que de alguna manera deseen ser avalados, deberán estar registrados. Esto asegura igualdad de condiciones, transparencia y responsabilidad sobre los servicios que ofrecen. No es de carácter obligatorio.

### **2. ¿Por qué es importante registrarse?**

El registro es importante para contar con información actualizada de los productos y servicios de los proveedores en el sector de la construcción e inmobiliario, mejorando la confianza de los consumidores, al momento de realizar una compra o adquirir un servicio en el sector.

### **3. ¿Estar registrado asegura ciertos beneficios?**

Estar registrado es el primer paso para dar credibilidad a sus productos y servicios ante los compradores de viviendas, facilitando así la vinculación con las necesidades del negocio. Además, que le permitirá al proveedor estar más de cerca con la Institución y avalada en cuanto a las buenas prácticas comerciales.

### **4. ¿Cuál es el rol de Pro Consumidor en el procedimiento de registro?**

Pro Consumidor tiene la responsabilidad de validación y gestión de información de los proveedores del sector. De la misma manera, se encargará de las acreditaciones en el Registro, de las capacitaciones en la materia y de mantener a los proveedores involucrados en las nuevas tendencias del derecho de consumo.